



MAJLIS PEPERIKSAAN MALAYSIA
Malaysian Examinations Council



Laporan Peperiksaan

STPM 2023



**Pengajian Perniagaan
(946)**

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 1, sebanyak 17 126 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 60.63% daripadanya telah mendapat lulus penuh.

Peratusan calon mengikut gred adalah seperti yang berikut:

| Gred | A | A- | B+ | B | B- | C+ | C | C- | D+ | D | F |
|-----------|-------|------|------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|
| Peratusan | 11.76 | 3.88 | 4.65 | 5.17 | 10.05 | 13.60 | 11.51 | 7.02 | 6.50 | 5.65 | 20.21 |

RESPONS CALON

Komen am

Secara keseluruhannya, prestasi calon pada tahun ini pada tahap yang agak baik dari segi pemarkahan dan kaedah menjawab soalan. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan dengan baik bagi topik-topik yang mudah dan kurang menguasai bagi topik-topik yang memerlukan huraian serta contoh. Di samping itu, calon juga perlu menguasai semua topik dalam sukatan pelajaran Pengajian Perniagaan dan teknik menjawab soalan yang betul supaya dapat menjawab soalan dengan tepat untuk memperoleh markah yang tinggi. Hanya sebilangan kecil calon sahaja yang dapat memberikan jawapan dengan baik dan menunjukkan kefahaman yang baik terhadap topik-topik yang disoal.

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini menghendaki calon untuk menghuraikan perbezaan antara organisasi perniagaan dengan organisasi bukan perniagaan dari aspek tujuan, sumber kewangan, dan aktiviti utama. Sebahagian calon boleh menjawab soalan ini dengan baik iaitu dapat memberikan huraian yang lengkap dan baik. Kelemahan calon paling ketara ialah tidak dapat memberikan huraian yang tepat bagi setiap perbezaan. Calon juga hilang markah kerana gagal memberikan jawapan dalam ayat yang lengkap.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

| Aspek | Organisasi Perniagaan | Organisasi Bukan Perniagaan |
|--------|--|---|
| Tujuan | Matlamat utama adalah untuk keuntungan | Matlamat utama adalah kebajikan/kepentingan masyarakat atau ahli organisasi |

| | | |
|-----------------|---|---|
| Sumber Kewangan | Sumber kewangan daripada modal pemilik atau pemegang saham syarikat atau keuntungan syarikat yang tidak diagihkan | Sumber kewangan daripada yuran ahli/geran kerajaan atau sumbangan masyarakat |
| Aktiviti utama | Aktiviti utama organisasi perniagaan adalah melakukan aktiviti pengeluaran, penjualan barangan dan perkhidmatan | Aktiviti utama organisasi bukan bermotif keuntungan adalah bercorak aktiviti kemasyarakatan |

Soalan 2

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** cabaran perniagaan pada masa ini. Secara keseluruhannya, kebanyakan calon dapat memberikan fakta dengan baik walaupun tidak memperoleh markah penuh. Terdapat juga calon yang tidak dapat menjawab soalan kerana tidak memahami kehendak soalan dengan baik.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Globalisasi/dunia tanpa sempadan.
2. Peningkatan kemajuan teknologi/perkembangan teknologi.
3. Peningkatan kesedaran/pemahaman tentang tanggungjawab sosial.
4. Perkembangan berkaitan sistem perniagaan Islam (perbankan Islam).
5. Kewujudan blok-blok perdagangan.
6. Sumber semakin berkurangan.
7. Perubahan struktur demografi.
8. Tenaga kerja.
9. Kepelbagaian/Kuantiti dan kualiti tenaga kerja/sumber manusia.

Soalan 3

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menjelaskan **dua** jenis pengeluaran yang terlibat dalam perniagaan. Kebanyakan calon dapat memberikan fakta dan huraian dengan baik kerana ianya merupakan fakta khusus namun tidak dapat memberikan contoh dengan baik. Terdapat juga calon yang tidak dapat menjawab soalan ini walaupun hanya dengan memberikan fakta khusus.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pengeluaran mengikut tempahan
 - Pengeluaran secara tempahan melibatkan pengeluaran dan penghasilan produk mengikut spesifikasi dan ciri yang dipersetujui oleh pelanggan.
 - Biasanya ciri-ciri jenis pengeluaran secara tempahan ini ialah:
 - Masa lama untuk disiapkan.
 - Modal dan pelaburan yang besar diperlukan.
 - Produk dihasilkan adalah unik mengikut spesifikasi pelanggan.
 - Kemahiran yang tinggi untuk menghasilkan produk mengikut spesifikasi pelanggan.
 - Penggunaan teknologi yang canggih dan terkini.

- Produk dihasilkan dalam kuantiti yang kecil.
 - Produk hanya dihasilkan selepas mendapat tempahan daripada pelanggan.
 - Contoh: Pembinaan rumah, tempahan makanan katering, baju raya, baju pengantin, kapal terbang.
2. Pengeluaran secara massa
- Pengeluaran secara massa merujuk kepada pengeluaran secara berterusan, berulang, dan secara besar-besaran dengan volum pengeluaran yang besar.
 - Antara ciri-ciri pengeluaran secara massa ialah:
 - Produk yang seragam.
 - Pengeluaran dalam satu barisan yang panjang.
 - Pengeluaran secara berterusan dan kadang kala melibatkan operasi 24 jam.
 - Proses pengeluaran melibatkan penggunaan mesin dan jentera yang dikawal oleh komputer
 - Melibatkan barangan keperluan harian.
 - Contoh: Pengeluaran minyak masak, gula, sabun, t-shirt, uniform sekolah, kereta, telefon, motorsikal.
3. Pengeluaran secara berkelompok
- Pengeluaran secara kelompok melibatkan proses pengeluaran produk yang dihasilkan dalam kuantiti yang kecil atau besar tertakluk kepada kehendak dan spesifikasi yang ditentukan oleh pengguna atau pelanggan/Setiap pelanggan membuat pesanan produk yang khusus.
 - Antara ciri-ciri bagi pengeluaran secara kelompok ini ialah:
 - Produk dikeluarkan dalam kuantiti yang kecil atau berubah-ubah.
 - Standard dan spesifikasi ditentukan oleh pelanggan.
 - Pengeluaran barangan yang mempunyai fungsi yang sama.
 - Pengeluaran dibuat mengikut satu kelompok dan diikuti dengan kelompok yang lain.
 - Segala peralatan disusun untuk mengeluarkan produk atau barangan yang berbeza.
 - Semua tenaga kerja akan disusun bagi mengeluarkan produk yang berbeza mengikut kelompok.
 - Contoh: Percetakan buku dan majalah, pemasangan barangan elektronik, penghasilan kek di kedai kek.

Soalan 4

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** kaedah pemeriksaan dalam kawalan kualiti. Pencapaian calon bagi soalan ini berada di tahap sederhana kerana kebanyakan calon hanya mampu memberikan fakta yang tepat namun huraian yang diberikan terlalu umum. Sebahagian calon memberi jawapan terpesong iaitu pendekatan kawalan kualiti, seperti kawalan input, kawalan output, kawalan proses, alat kawalan kualiti dan jawapan tidak relevan, seperti pemeriksaan berkala dan pemeriksaan tidak berkala/selanjara.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pemeriksaan menyeluruh
 - Kaedah pemeriksaan secara menyeluruh adalah satu kaedah di mana semua produk yang dikeluarkan akan melalui proses pemeriksaan.

- Pemeriksaan menyeluruh sesuai dilaksanakan bagi pengeluaran produk secara tempahan di mana unitnya adalah kecil.
 - Pemeriksaan menyeluruh ini tidak sesuai bagi produk yang dikeluarkan secara massa kerana ia akan mengambil masa yang lama.
2. Pelan persampelan
- Pelan persampelan merujuk kepada pemeriksaan ke atas beberapa sampel yang diambil secara rawak dalam satu kumpulan atau lot produk.
 - Sampel tersebut akan mewakili kumpulan atau lot produk yang telah diperiksa.
 - Lot atau kumpulan produk akan diterima sekiranya sampel yang diambil dan diperiksa telah mematuhi piawaian dan standard pengeluaran yang telah ditetapkan.
 - Sekiranya sampel-sampel yang diperiksa didapati banyak yang rosak, lot atau kumpulan produk bagi sampel tersebut akan ditolak.
 - Pemeriksaan secara pelan persampelan ini sesuai untuk produk yang dikeluarkan secara massa atau kelompok.

Soalan 5

Soalan ini meminta calon untuk memberikan maksud pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) dan nyatakan **tiga** prinsipnya. Secara keseluruhan tiada calon yang dapat memperolehi markah penuh bagi soalan ini kerana calon tidak menguasai definisi TQM dengan baik. Calon perlu memberikan definisi merangkumi empat kata kunci yang terdapat di dalam skema jawapan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- (a) Maksud – Satu proses pengurusan kualiti yang berasaskan kepada falsafah kualiti berorientasikan pelanggan, penambahbaikan secara berterusan, penglibatan semua orang di setiap bahagian dan pada setiap proses dalam organisasi serta penyelesaian masalah secara berpasukan.
- (b) Tiga prinsip:
1. Memfokuskan penambahbaikan kualiti produk dan perkhidmatan mengikut kehendak pelanggan.
 2. Pekerja diberi autoriti untuk membuat keputusan.
 3. Menggalakkan semangat kerjasama dan kepercayaan antara ahli organisasi.
 4. Pekerja sentiasa diberi galakan untuk meningkatkan kualiti.
 5. Amalan yang berkualiti oleh pihak pengurusan menjadi contoh kepada pekerja.
 6. Semua aktiviti pengeluaran produk dan perkhidmatan perlu menekankan aspek penambahbaikan berterusan.

Soalan 6

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menghuraikan **tiga** kuadran yang terdapat dalam analisis portfolio perniagaan (Matriks BCG). Majoriti calon dapat memberikan fakta dan huraian dengan baik. Calon dapat memberikan huraian berkaitan dengan SBU, kadar pertumbuhan pasaran dan syer pasaran relatif dengan tepat. Namun begitu, terdapat juga calon yang cuba menjawab dengan hanya memberikan fakta tetapi tidak memberikan huraian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Bintang/*Star*
 - SBU dalam kuadran ini mempunyai produk dengan kadar pertumbuhan pasaran tinggi dan syer pasaran relatif yang tinggi.
 - Mempunyai potensi berkembang.
 - Memerlukan banyak pelaburan.
 - Memberikan keuntungan yang tinggi.
 - Strategi pemasaran: Pempelbagaian
 - Produk – lini produk bertambah
 - Harga – kompetitif
 - Pengedaran – meluas
 - Promosi – berseghmen
2. Lembu kontan/*cash cow*
 - SBU dalam kuadran ini mempunyai produk dengan kadar pertumbuhan pasaran rendah dan syer pasaran relatif yang tinggi.
 - Mempunyai kedudukan yang stabil dalam pasaran.
 - Memerlukan pelaburan yang lebih rendah berbanding bintang dan tanda tanya.
 - Memberikan keuntungan yang stabil.
 - Strategi pemasaran: Pembangunan produk
 - Produk – lebih canggih
 - Harga – kompetitif
 - Pengedaran – meluas
 - Promosi – agresif
3. Tanda Tanya/*Question mark*
 - SBU dalam kuadran ini mempunyai produk dengan kadar pertumbuhan pasaran tinggi dan syer pasaran relatif yang rendah.
 - Potensi keluaran belum diketahui.
 - Memerlukan usaha pemasaran yang lebih agresif untuk berkembang.
 - Belum ada kepastian mendapatkan keuntungan.
 - Strategi pemasaran: Pembangunan pasaran
 - Produk – penambahbaikan produk
 - Harga – kompetitif
 - Pengedaran – lebih luas
 - Promosi – agresif
4. Anjing/*Dog*
 - SBU dalam kuadran ini mempunyai produk dengan kadar pertumbuhan pasaran rendah dan syer pasaran relatif yang rendah.
 - Tidak berpotensi berkembang sehingga operasi pengeluaran dihentikan atau produk tidak dikeluarkan lagi.
 - Meminimumkan atau menghentikan usaha campuran pemasaran yang tidak diperlukan.
 - Mengalami kerugian atau sekadar memberikan pulangan atas modal.

- Strategi pemasaran: Penembusan pasaran
 - Produk – asas
 - Harga – murah
 - Pengedaran – terhad
 - Promosi – terhad

Soalan 7

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** perantaraan dalam saluran agihan produk. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan tepat dan mendapat markah penuh. Ada juga calon yang tidak dapat memberikan huraian dengan baik namun dapat memberikan fakta dengan betul dan tepat.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pemborong
 - Merujuk kepada individu atau firma yang menjual produk dalam kuantiti besar kepada peruncit atau pemborong lain.
 - Juga merujuk kepada aktiviti pembelian dan penjualan semula barangan atau perkhidmatan kepada peruncit dan pemborong yang tidak melibatkan diri dalam aktiviti pengeluaran.
2. Ejen
 - Ejen atau menjadi orang tengah mempertemukan penjual dengan pembeli.
 - Ejen hanya akan dibayar komisen atas urusan yang dijalankan.
3. Peruncit
 - Merujuk kepada individu atau firma yang menjual barangan kepada pelanggan atau pengguna akhir.
 - Merujuk kepada individu atau firma yang menjual produk dalam kuantiti kecil kepada pelanggan atau pengguna akhir.

Soalan 8

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menghuraikan **tiga** peranan pengurus kewangan dalam sesebuah organisasi. Majoriti calon gagal untuk menjawab soalan ini dengan baik kerana memberikan fakta dan huraian yang terlalu umum, tidak dikaitkan dengan peranan pengurus kewangan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Membuat analisis dan perancangan kewangan
 - Menganalisis data/kedudukan kewangan, membuat ramalan keuntungan masa hadapan.
 - Membuat perancangan untuk meminimumkan kos operasi perniagaan.
2. Mengurus sumber dana secara berkesan
 - Membuat penilaian dan memilih sumber pembiayaan yang terbaik serta menggunakan sumber dengan berkesan bagi memperoleh pulangan yang maksimum.
3. Menjaga kecairan dan keberuntungan syarikat
 - Menentukan nisbah kecairan yang sesuai.
 - Menentukan tingkat keuntungan yang diperlukan.

4. Menguruskan aset syarikat
 - Melibatkan penggunaan yang seimbang antara aset bukan semasa dengan aset semasa supaya penggunaan aset bukan semasa dapat menghasilkan pulangan yang maksimum.
5. Mengawal dan menyelaras sumber kewangan yang diperuntukkan kepada jabatan dalam organisasi
 - Mengagihkan secara cekap dan berkesan bagi mencapai matlamat jabatan dan organisasi.

Soalan 9

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** objektif perancangan sumber manusia. Majoriti calon tidak dapat memberikan jawapan dengan baik. Namun begitu, terdapat juga calon yang boleh memberikan jawapan dengan betul dan tepat.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Meramalkan bilangan pekerja yang diperlukan pada masa depan.
2. Meramalkan jenis pekerja yang diperlukan pada masa depan.
3. Mengenalpasti bilangan pekerja yang sedia ada.
4. Mengenalpasti jenis pekerja yang sedia ada.
5. Membandingkan permintaan dan penawaran sumber manusia dalam organisasi.
6. Menganalisis permintaan sumber manusia dalam organisasi.
7. Menganalisis penawaran sumber manusia dalam organisasi.
8. Membentuk dan melaksanakan rancangan sumber manusia.
9. Menilai rancangan yang terlaksana untuk menentukan keberkesannya.
10. Menentukan belanjawan gaji atau kos sumber manusia organisasi.

Soalan 10

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **dua** jenis latihan yang boleh diberikan kepada pekerja. Terdapat calon yang memperoleh markah penuh bagi soalan ini. Ada calon yang hanya boleh memberikan jawapan fakta dengan betul, namun tidak boleh untuk memberikan huraian dengan baik. Ada segelintir calon yang memberikan jawapan fakta yang tidak tepat, seperti latihan di luar waktu kerja.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Latihan sambil bekerja
 - Pekerja didedahkan dengan tugas sebenar tempat kerja sewaktu tempoh latihan.
 - Pekerja melakukan kerja dengan bimbingan daripada penyelia/jurulatih yang berpengalaman.
 - Contoh: Pusingan kerja, perantisan, melakukan tugas khas/pemindahan atau pertukaran jawatan secara mendatar.
2. Latihan di luar tempat kerja
 - Pekerja didedahkan dengan pelbagai tugasan di luar tempat kerja semasa tempoh latihan.
 - Latihan diberikan di lokasi yang lain daripada tempat kerja sebenar.
 - Latihan dilakukan di luar waktu kerja dengan pelepasan/cuti, seperti cuti belajar, cuti tanpa rekod.
 - Pekerja menghadiri kursus atau seminar, seperti seminar motivasi, kepimpinan dan pengurusan ketegangan atau menjalani sangkutan (attachment) di luar organisasi.

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan (a) meminta calon untuk menerangkan aktiviti perniagaan berasaskan pengeluaran yang dijalankan oleh Hajah Noraini Ahmad. Kekuatan calon ialah boleh menyatakan fakta yang tepat, iaitu ekstraktif, barangan industri, dan barangan pengguna serta dapat memberikan kaitan kes yang berkaitan. Segelintir calon memberi jawapan terpesong, iaitu aktiviti perniagaan berasaskan perkhidmatan seperti pendorongan, penghotelan, peruncitan, faktor pengeluaran seperti bahan mentah, keusahawanan, modal insan, dan teknologi.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

| Fakta | Huraian | Kaitan kes |
|------------------------------|--|--|
| Barangan industri | <ul style="list-style-type: none">• Perniagaan yang melibatkan penjualan barang kepada pihak lain untuk dijual semula. | <ul style="list-style-type: none">• Pada permulaannya, syarikat ini membekalkan kuih-muih kepada 14 hotel di sekitar Lembah Klang.• Syarikat mula membekalkan biskut ke pasar raya, ke pasar malam, dan ke bazar Ramadan.• Pada tahun 2006, Hajah Noraini Ahmad menubuhkan pula Noraini's Farm House Sdn. Bhd. yang memfokuskan produk rempah campuran. |
| Barangan pengguna (konsumer) | <ul style="list-style-type: none">• Melibatkan proses pengeluaran barang untuk kegunaan pengguna akhir. | <ul style="list-style-type: none">• Selepas itu, beliau mengambil inisiatif mengembangkan perniagaannya dengan menjual kuih raya kepada orang ramai dengan dibantu oleh empat orang pekerja.• Hajah Noraini Ahmad juga menubuhkan Noraini's Fresh Baked dengan menjual kuih baulu dan kek.• Premis yang dibuka pada akhir tahun 2000 berkonsepkan kafe di Plaza Masalam menawarkan menu tambahan, seperti roti jala, aneka laksa, mi, dan nasi lemak.• Beliau mengilhamkan Noraini's Laksa Paradise dengan menghasilkan 11 menu, antaranya, asam pedas, kari ikan, sambal tumis, aneka laksa, rendang, mi bandung, dan mi kari.• Pada tahun 2006, Hajah Noraini Ahmad menubuhkan pula Noraini's Farm House Sdn. Bhd. yang memfokuskan produk rempah campuran.• Biskut keluaran NCWSB dapat dinikmati oleh semua lapisan umur pelanggan termasuk bayi. |

| | | |
|------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Biskut NCWSB dikeluarkan dalam pelbagai corak yang unik, seperti bentuk berlingkar, bulat, empat segi, oblong, donat, dan berbunga yang mampu mengalahkan pesaing dalam pasaran. |
| Ekstraktif | <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviti pengeluaran sumber bahan mentah yang boleh didapati dari proses alam semula jadi. | <ul style="list-style-type: none"> • Pada tahun 2006, Hajah Noraini Ahmad menubuhkan pula Noraini's Farm House Sdn. Bhd. • Penghasilan produk ini bertambah rancak dengan adanya ladang seluas tiga ekar di Ijok, Selangor yang ditanam dengan serai, lengkuas, halia liar, daun kari, dan cili. |

Soalan (b) meminta calon untuk menjelaskan atribut produk, penjenamaan, pembungkusan, dan pelabelan produk yang digunakan oleh Noraini's Cookies Worldwide Sdn. Bhd. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan dengan baik. Walaupun calon kehilangan markah fakta disebabkan fakta telah diberikan dalam soalan, tetapi ianya membantu calon memperoleh markah kaitan kes walaupun tidak memberikan huraian. Kelemahan calon adalah gagal memberikan huraian yang jelas terhadap fakta.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

| Fakta | Huraian | Kaitan kes |
|----------------|---|--|
| Atribut produk | <ul style="list-style-type: none"> • Merupakan ciri-ciri/sifat-sifat yang terdapat pada sesuatu produk sama ada ketara dan tak ketara. | <ul style="list-style-type: none"> • Noraini's Cookies Worldwide Sdn. Bhd. (NCWSB) mengeluarkan produk halal . • Produk NCWSB dikatakan lain dari yang lain kerana produknya ialah resepi tradisi Melayu yang mampu menarik pelanggan Islam dan pelanggan bukan Islam. • Produk keluaran NCWSB dijamin tahan lama kerana pembungkusan barangan menggunakan teknologi kedap udara. • Biskut NCWSB dikeluarkan dalam pelbagai corak yang unik, seperti bentuk berlingkar, bulat, empat segi, oblong, donat, dan berbunga yang mampu mengalahkan pesaing dalam pasaran. • Biskut ini juga mempunyai pelbagai perisa, seperti <i>Butter Cookies</i>, <i>Rainbow Cookies</i>, dan <i>Mixed Fruits Cookies</i> dan rasanya juga sangat sedap. |
| Pembungkusan | <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviti mereka bentuk dan mengeluarkan bekas/ pembungkus untuk sesuatu produk. | <ul style="list-style-type: none"> • Produk keluaran NCWSB dijamin tahan lama kerana pembungkusan barangan menggunakan teknologi kedap udara. |

| | | |
|-------------|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Reka bentuk bekas pembungkusan produk dapat menarik minat pelanggan dengan gabungan pelbagai warna dan grafik. • Bekas plastik lut sinar, kotak, dan tin kedap udara yang digunakan dapat melindungi kualiti produk. • Pembungkusan yang digunakan oleh syarikat ini dapat membezakan produk keluaran NCWSB dengan produk pesaing. • Dengan strategi pembungkusan tersebut dapat menambah nilai produk keluaran NCWSB. |
| Penjenamaan | <ul style="list-style-type: none"> • Proses menggunakan nama, istilah, simbol, tanda/ reka bentuk produk bagi membentuk identiti perniagaan dan produk keluaran mereka. | <ul style="list-style-type: none"> • NCWSB menggunakan tanda nama Noraini's dengan istilah "<i>Wonder In Every Bite</i>" bagi setiap produk yang dikeluarkan. • Tanda nama <i>Noraini's</i> diambil sempena nama pengasas NCWSB, iaitu Hajah Noraini Ahmad. • Jenama Noraini's digunakan dalam semua perniagaan NCWSB seperti Noraini's Enterprise, Noraini's Fresh Baked, Noraini's Laksa Paradise, dan Noraini's Farm House Std. Bhd. |
| Pelabelan | <ul style="list-style-type: none"> • Penerangan ringkas dalam bentuk nota atau grafik mudah yang dipaparkan pada bungkus produk. | <ul style="list-style-type: none"> • Label produk NCWSB mengandungi maklumat penting, seperti tarikh pengeluaran, tarikh luput, kandungan produk, alamat pengeluar, dan cara penggunaan serta penyimpanan produk. • Kod bar yang terdapat di pembungkusan produk memudahkan pekerja pasar raya dan pelanggan membuat penyemakan harga di mesin semak harga atau di kaunter pembayaran. • Logo halal yang disahkan oleh Jabatan Agama Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) juga dipaparkan pada semua label produk NCWSB untuk menambah keyakinan pelanggan. |

Soalan 12

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan lima faktor persekitaran umum terhadap perniagaan. Majoriti calon dapat memberikan fakta khusus dengan tepat bagi soalan ini. Calon gagal untuk memperoleh markah penuh kerana mereka gagal untuk menghuraikan fakta dengan tepat.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Persekitaran ekonomi
 - Merujuk kepada keadaan atau sistem perdagangan sesebuah negara/ yang melibatkan penggabungan sumber bahan mentah, modal insan, dan kewangan/ menjadi produk atau perkhidmatan yang diperlukan atau diingini oleh masyarakat.
 - Keadaan ekonomi sesebuah negara menunjukkan kedinamikan pasaran/ yang mempengaruhi kuasa beli penduduknya.
 - Prestasi ekonomi – pertumbuhan ekonomi yang baik dapat merangsang penghasilan produk perniagaan/ kemelesetan ekonomi menghalang perkembangan perniagaan.
 - Sistem ekonomi yang diamalkan – negara yang mengamalkan sistem kapitalis menggalakkan persaingan antara perniagaan/ sistem ekonomi komunis membataskan keupayaan syarikat untuk mencapai kelebihan daya saing.
 - Harga barang – kemelesetan ekonomi menyebabkan peningkatan kadar inflasi yang seterusnya meningkatkan harga barang, ini menjejaskan jualan.
 - Kadar tukaran wang asing yang tinggi menyebabkan kenaikan kepada harga komponen yang diimport, jadi kos pengeluaran akan meningkat.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Persekitaran persaingan dan jaringan
 - **Persaingan** merujuk kepada ancaman yang diberikan oleh perniagaan lain yang mengeluarkan produk yang sama/ hampir sama atau pengganti dan dipasarkan dalam pasaran yang sama.
 - Persaingan menggalakkan inovasi produk/ meningkatkan kualiti produk atau mengurangkan kos pengeluaran.
 - Jaringan perniagaan merujuk kepada hubungan formal atau tidak formal, yang dibentuk oleh perniagaan dengan pembekal, pengilang, pesaing atau pengedar untuk menghasilkan produk atau memasarkannya di pasaran.
 - **Jaringan** memastikan bekalan diterima dalam masa yang dikehendaki/ Memastikan barangan dapat diberi keutamaan pasaran oleh pengedar atau membolehkan pesaing membentuk pakatan strategik bagi menghasilkan produk masing-masing.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Persekitaran sosiobudaya
 - Interaksi antara ahli-ahli dan kumpulan dalam masyarakat yang berkongsi nilai budaya atau amalan bersama.
 - Kepercayaan, pegangan agama, adat atau nilai masyarakat mempengaruhi keputusan syarikat dalam menawarkan produk atau perkhidmatan.
 - Perubahan gaya hidup boleh menggalakkan penawaran produk baharu.
 - Perubahan cita rasa pengguna menggalakkan syarikat untuk sentiasa menghasilkan produk yang menepati keinginan pengguna semasa.
 - Contoh: Peningkatan peratusan wanita berkerjaya meningkatkan peluang perniagaan industri pembekalan makanan seperti restoran, dan pusat penjagaan kanak-kanak.
4. Persekitaran politik dan perundangan
 - **Politik** merujuk kepada dasar kerajaan yang memerintah dan tekanan berkaitan kuasa serta penguatkuasaan peraturan dan undang-undang.
 - Kestabilan politik akan memberi jaminan kepada kelangsungan sesebuah perniagaan.
 - Dasar galakan kerajaan akan dapat membantu kelancaran perniagaan.

- Contoh: Apabila kerajaan mengenakan cukai kepada beberapa jenis barangan, ia akan meningkatkan harga barangan tersebut.
 - **Perundangan** merujuk kepada undang-undang dan peraturan yang ada dalam sesebuah negara.
 - Undang-undang yang ketat ataupun longgar akan mempengaruhi operasi sesebuah perniagaan.
 - Contoh: Akta-akta berkaitan alam sekitar memastikan syarikat tidak membuang sisa toksik yang boleh mencemarkan alam sekitar atau membahayakan masyarakat setempat.
5. Persekitaran teknologi
- Kaedah atau peralatan yang digunakan untuk melaksanakan aktiviti perniagaan.
 - Kaedah atau peralatan membolehkan organisasi melakukan sesuatu yang baharu/lebih baik.
 - Penemuan dan ciptaan baharu membantu meningkatkan produktiviti.
 - Perkembangan teknologi menyebabkan masa pembuatan atau pengeluaran sesuatu produk dapat dipercepatkan.
 - Memudahkan dan mempercepatkan penyebaran maklumat.
 - Prosedur kerja lebih cepat dan berkesan.
 - Menjimatkan kos penggunaan buruh.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Persekitaran Prasarana
- Kemudahan infrastruktur yang disediakan untuk menyokong aktiviti perniagaan.
 - Merujuk kepada kemudahan asas yang disediakan untuk membantu aktiviti perniagaan terutamanya kemudahan pengagihan produk, iaitu pergerakan produk kepada pengguna dan juga kemudahan berhubung dengan pihak yang terlibat.
 - Contoh: Sistem pengangkutan yang cekap dari ladang ke kilang akan membolehkan kesegaran buah-buahan dikekalkan untuk pemprosesan/bekalan elektrik dan air yang konsisten dapat memastikan operasi kilang berjalan seperti terjadual.
7. Persekitaran Antarabangsa
- Merujuk kepada faktor-faktor yang wujud dalam perniagaan yang melibatkan dua buah negara atau lebih.
 - Ia melibatkan aktiviti eksport dan import barangan atau perkhidmatan.
 - Perbezaan sosiobudaya antara negara menuntut perniagaan melakukan penyesuaian kepada produk atau perkhidmatannya sebelum dipasarkan kepada pengguna di negara pengimport.
 - Mobiliti buruh asing akan memberi kesan kepada keupayaan syarikat mendapatkan tenaga kerja untuk operasi perniagaan.
 - Blok-blok perdagangan atau dasar perdagangan antara negara boleh meningkatkan atau menjejaskan aktiviti import eksport antara negara yang terlibat.
 - Contoh yang bersesuaian.

Soalan 13

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan lima pendekatan pemasaran. Majoriti calon dapat memberikan fakta khusus dengan tepat bagi soalan ini. Calon gagal untuk memperoleh markah penuh kerana mereka gagal untuk menghuraikan fakta dengan tepat.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pendekatan Pengeluaran
 - Tumpuan diberi kepada pengeluaran produk secara besar-besaran.
 - Pengeluaran produk secara banyak membolehkan pengeluar mencapai ekonomi bidangan.
 - Kesannya kos pengeluaran menurun dan pengeluar dapat mengaut keuntungan yang tinggi.
 - Pengeluar mengandaikan produk akan dapat dijual jika pengeluaran yang banyak pada harga rendah ditawarkan dengan kos yang minimum.
 - Contoh: Pengeluar hanya akan mengeluarkan produk keperluan harian yang mendapat permintaan yang tinggi.
2. Pendekatan Produk
 - Tumpuan pemasaran diberi kepada kualiti produk. Kualiti produk amat dipentingkan dan diberi keutamaan.
 - Pendekatan ini mempercayai bahawa barang dapat dijual dengan mudah sekiranya berkualiti. Pelanggan hanya membeli produk yang paling berkualiti, berprestasi tinggi dan mempunyai ciri-ciri inovatif.
 - Contoh: Pengeluaran kereta yang mempunyai ciri berkualiti, berinovatif serta berteknologi tinggi.
3. Pendekatan Penjualan
 - Tumpuan diberi kepada kaedah, teknik dan cara menjualkan sesuatu produk untuk meningkatkan jualan.
 - Pendekatan ini mempercayai bahawa pelanggan hanya akan membeli jika dipujuk dan digalakkan untuk membeli.
 - Promosi agresif dan kreatif diamalkan.
 - Contoh: Produk tidak dicari seperti insurans menggunakan pendekatan ini, di mana jurujual diambil dan dilatih untuk mencari pasaran atau pelanggan.
4. Pendekatan Pemasaran/Pemasaran
 - Tumpuan diberi kepada keperluan dan kehendak pengguna atau bertujuan memenuhi kepuasan pengguna.
 - Pengeluar menggunakan strategi campuran pemasaran iaitu menggunakan harga, produk, promosi dan pengedaran untuk memasarkan produk.
 - Contoh: Telefon bimbit yang dikeluarkan oleh Samsung mengutamakan cita rasa pengguna semasa.
5. Pendekatan Pemasaran Kemasyarakatan
 - Pendekatan pemasaran yang memuaskan keperluan dan kehendak pengguna dengan menitikberatkan kebajikan sosial pengguna.
 - Pemasaran memberi tumpuan kepada keperluan dan kehendak pengguna jangka panjang.
 - Contoh: Pengeluaran kereta memperkenalkan alternatif penggunaan kereta Hybrid berbanding penggunaan petrol dan diesel untuk mengurangkan kos dan mengurangkan pencemaran udara.

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 2, sebanyak 16 097 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 57.65% daripadanya telah mendapat lulus penuh.

Peratusan calon mengikut gred adalah seperti yang berikut:

| Gred | A | A- | B+ | B | B- | C+ | C | C- | D+ | D | F |
|-----------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|
| Peratusan | 8.76 | 4.16 | 6.44 | 5.96 | 10.13 | 10.70 | 11.50 | 6.79 | 5.10 | 6.57 | 23.89 |

RESPONS CALON

Komen am

Secara keseluruhannya, mutu dan prestasi jawapan kebanyakan calon adalah pada tahap yang baik dari segi pemarkahan dan kaedah menjawab soalan. Kebanyakan calon dapat menjawab dengan baik. Merujuk kepada data statistik pemeriksa, markah tertinggi adalah 94 markah, kumpulan calon yang cemerlang berupaya untuk mengemukakan fakta yang tepat, menghuraikan dengan baik dan memberikan contoh yang bersesuaian. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan esei panjang (soalan pilihan) dengan baik, namun terdapat juga ramai calon tidak dapat menjawab soalan yang diberikan dengan baik terutama soalan kajian kes.

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan keberkesanan dan kecekapan dalam operasi sebuah restoran. Majoriti calon dapat menjelaskan konsep keberkesanan dan kecekapan dengan tepat dan boleh memberikan contoh yang betul. Ramai calon yang mendapat markah penuh bagi soalan ini. Terdapat juga calon yang dapat menjelaskan maksud dengan baik tetapi tiada contoh atau contoh yang diberikan tidak relevan. Semua jawapan calon dalam bentuk huraian, dan calon kehilangan markah untuk contoh.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

- Keberkesanan bermaksud melakukan sesuatu yang betul/tepat.
- Sesuatu tugas yang dilaksanakan yang mampu membantu kepada pencapaian objektif organisasi.
- Menyempurnakan sesuatu kerja yang membantu ke arah memenuhi/pencapaian objektif organisasi.
- Contoh: Restoran yang menyiapkan pesanan pelanggan mengikut menu yang disediakan.

- Contoh: Restoran yang menerima pesanan daripada pelanggan akan menyiapkan pesanan tersebut seperti yang dipesan oleh pelanggan.
- Kecekapan bermaksud melakukan sesuatu dengan betul.
- Melaksanakan sesuatu kerja dengan usaha, perbelanjaan dan sisa yang minimum bagi mengurangkan pembaziran.
- Sesuatu tugas yang dilakukan dengan menggunakan sumber yang sama dan menghasilkan output yang maksimum.
- Contoh: Restoran yang menerima pesanan daripada pelanggan dapat memastikan makanan yang dihidang lebih awal / lebih cepat daripada masa yang dijanjikan.
- Contoh yang bersesuaian

Soalan 2

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menghuraikan **dua** lagi manual organisasi selain prosedur kualiti. Majoriti calon boleh memberikan fakta dengan tepat. Calon boleh menghuraikan maksud fail meja dan manual prosedur kerja dengan baik. Terdapat juga calon yang tidak dapat memberikan fakta dan huraian yang tepat.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Fail meja
 - Dokumen rujukan bagi peringkat individu/jawatan.
 - Dokumen ini mengandungi carta jabatan atau unit yang menunjukkan kedudukan individu yang berkenaan.
 - Dokumen ini menunjukkan penempatan individu tersebut serta prosedur kerja yang terlibat dalam jawatan individu tersebut.
2. Manual prosedur kerja
 - Dokumen rasmi yang ada pada jabatan atau unit yang mengandungi tatacara kerja secara terperinci dan berperingkat serta mengikut urutan dalam proses melakukan sesuatu kerja.
 - Memberi gambaran bagaimana sesuatu kerja tersebut dapat dilaksanakan dengan bantuan grafik dan juga rajah.
 - Panduan kepada kakitangan bagaimana melaksanakan sesuatu tugas dengan baik.
 - Memastikan keseragaman dalam melaksanakan aktiviti kerja untuk setiap bahagian/ jabatan.
 - Digunakan sebagai alat kawalan yang menentukan had dan batasan kuasa pihak pengurusan di setiap peringkat.
 - Tata cara yang perlu dilakukan oleh pekerja dalam membuat aktiviti seperti membuat keputusan dan tindakan.

Soalan 3

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** punca stres dalam organisasi perniagaan. Kebanyakan calon dapat menghuraikan tiga punca stres dengan baik dengan menyatakan fakta yang tepat. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan agak baik walaupun tidak mendapat markah penuh.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

Faktor berkaitan Pekerjaan

1. Konflik peranan
 - Berlaku apabila pekerja bawahan/subordinat bertanggungjawab kepada lebih dari satu peranan.
 - Pekerja menghadapi masalah dalam memilih untuk menjalankan peranan yang lebih utama.
2. Kekaburan peranan
 - Kekaburan peranan berlaku apabila pengurus tidak menerangkan dengan jelas akan peranan yang harus dimainkan oleh pekerja bawahan/subordinat, menyebabkan pekerja tersebut tidak faham akan tugas dan tanggungjawabnya.
3. Keperluan tugas
 - Keperluan tugas merupakan tekanan yang dirasai pekerja/subordinat yang tidak mempunyai padanan kemahiran atau tidak cukup kemahiran.
 - Lebihan kelayakan dari pekerjaan atau kurang kelayakan dari pekerjaan.
 - Skop kerja sama ada rutin dan tak rutin.
4. Beban tugas
 - Beban tugas merupakan tekanan yang dirasai pekerja disebabkan terlalu banyak tugas yang perlu disiapkan dalam masa yang terhad, sedangkan pekerja adalah manusia yang mempunyai keupayaan/kemampuan yang terhad.
 - Ia juga berlaku apabila pekerja diberi tugas orang lain untuk dilakukan di mana akan timbul perasaan ketidakadilan dan tertekan di kalangan pekerja.
 - Terlalu sedikit tugas yang hendak dilakukan oleh pekerja juga akan menyebabkan ketegangan.
5. Gangguan seksual
 - Gangguan seksual menyebabkan pekerja rasa tidak selesa/tidak selamat dan menimbulkan tekanan emosi.
6. Tempoh masa
 - Masa kerja yang panjang menyebabkan pekerja merasa bosan.
 - Masa kerja yang pendek menyebabkan pekerja tertekan kerana tempoh masa tugas tidak mencukupi.

Faktor Organisasi

7. Pengamalan dasar, prosedur dan peraturan yang ketat
 - Dasar, prosedur dan peraturan yang ketat menyebabkan tekanan kepada pekerja.
 - Struktur organisasi yang terlalu rigid atau tidak luwes menyebabkan tekanan.
 - Pekerja tidak dibenarkan mencadangkan apa-apa.
8. Keadaan tempat kerja/Persekitaran kerja
 - Keadaan tempat kerja yang terlalu kotor, panas, bising dan berbahaya menyebabkan ketegangan antara pekerja.

Faktor Individu Atau Personaliti

9. Personaliti
 - Sahsiah atau personaliti pekerja adalah berbeza. Ada pekerja yang suka mengambil tanggungjawab, kreatif dan suka bekerja tetapi tidak diberi yang sepatutnya.

- Sebahagian pekerja pula tidak suka diarah oleh ketua, malas dan tidak kreatif.
10. Keperluan
 - Kadangkala pekerja mempunyai keperluan tertentu yang mereka harap akan dapat dicapai dengan memberi sumbangan kepada organisasi. Mereka akan bekerja kuat jika apa yang dikejar mereka tercapai.
 - Tetapi sekiranya sumbangan mereka tidak dibalas dengan setimpal oleh organisasi mereka akan berasa tidak puas hati dan tertekan.
 11. Pengalaman
 - Pekerja yang kurang berpengalaman mungkin mudah menghadapi ketegangan kerja. Pekerja yang muda juga mungkin lebih tidak sabar.
 12. Keupayaan
 - Pekerja yang kurang kemahiran akan lebih tertekan dalam melakukan kerja.

Faktor luaran

13. Faktor Keluarga dan saudara mara
 - Keluarga akan mempengaruhi ketegangan kerja. Umpamanya seorang pekerja yang kematian isteri /suami boleh menjejaskan aktiviti kerjanya.
 - Begitu juga jika anak atau keluarga pekerja itu sakit, bercerai dan sebagainya boleh meningkatkan tekanan.
 - Sebarang musibah yang berlaku kepada pekerja akan menjejaskan pekerjaannya.
14. Masalah Kewangan
 - Masalah kewangan memberi tekanan kepada pekerja membuatkan seseorang itu tidak dapat menumpukan sepenuh perhatian terhadap pekerjaannya.
 - Keadaan ini lebih ketara apabila ekonomi meleset dan harga barang meningkat.
15. Faktor Ekonomi
 - Keadaan ekonomi yang tidak menentu akan mengakibatkan pekerja menghadapi tekanan kerana mereka tidak pasti sama ada boleh kekal bekerja dengan syarikat atau tidak.
 - Apabila syarikat menghadapi masalah prestasi maka kemungkinan mereka akan menggunakan strategi pembuangan pekerja untuk mengurangkan kos.
16. Hubungan Personal
 - Hubungan peribadi dengan jiran, rakan, masyarakat memainkan peranan dan memberi kesan terhadap prestasi pekerja.

Soalan 4

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan empat langkah dalam proses kawalan. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Walaupun soalan ini agak mudah, terdapat segelintir calon yang masih tidak dapat memberikan fakta yang tepat. Antara kesalahan kecil yang dilakukan oleh calon adalah seperti 'membandingkan pencapaian dengan standard' ditulis sebagai 'membandingkan standard dengan pencapaian'.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Menetapkan standard.

2. Mengukur pencapaian.
3. Membandingkan pencapaian dengan standard.
4. Membuat langkah pembetulan.

Soalan 5

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menyatakan **empat** jenis remedi yang boleh dibuat apabila berlaku kemungkiran kontrak menurut Akta Kontrak 1950 (mengikut pindaan). Calon dapat menyatakan empat jenis remedi dengan tepat, ejaan yang betul dan juga susunan penulisan jawapan yang kemas. Sebahagian calon tidak dapat menyatakan fakta dengan betul, terdapat juga calon yang tidak menjawab soalan ini. Antara jawapan calon adalah kontrak batal, pembatalan kontrak, waranti dan saman. Terdapat juga calon yang kehilangan markah disebabkan oleh salah ejaan seperti 'injunksi' ditulis sebagai injuksi dan quantum meruit ditulis sebagai quantum merit.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Ganti rugi.
2. Penamatan kontrak.
3. Pelaksanaan spesifik.
4. Injunksi.
5. Quantum meruit.

Soalan 6

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** halangan komunikasi yang boleh berlaku dalam sesebuah organisasi. Majoriti calon dapat memberikan fakta dan huraian yang betul. Terdapat calon yang tidak dapat menghuraikan fakta dengan baik dan menyebabkan jawapan mereka tidak jelas. Selain daripada itu terdapat juga calon yang hanya memberikan fakta tanpa menulis huraian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Fizikal
 - Sebarang gangguan fizikal yang wujud secara terus dan nyata dalam proses komunikasi akan memberi kesan kepada keberkesanan komunikasi.
2. Psikologikal
 - Merujuk kepada halangan yang disebabkan oleh cara berfikir yang berlainan atau tanggapan yang berbeza antara pengirim dan penerima.
 - Pekerja-pekerja dalam organisasi mempunyai persepsi berbeza terhadap sesuatu isu atau idea. Ini mungkin disebabkan oleh nilai atau sikap mereka yang berbeza.
 - Terjemahan maklumat berbeza berdasarkan kepada emosi seseorang semasa bertindak balas.
3. Sosiologikal
 - Halangan yang wujud dalam interaksi sosial dan budaya yang berbeza antara ahli-ahli masyarakat.
 - Ia berkaitan dengan budaya, status, dan latar belakang sosial ahli-ahli masyarakat.
 - Perbezaan latar belakang seperti perbezaan umur, jantina, taraf pendidikan, pangkat, pengalaman boleh menghalang keberkesanan komunikasi.

4. Semantik

- Halangan penggunaan perkataan yang mempunyai makna yang berbeza.
- Satu perkataan yang sama tetapi memberi maksud yang berbeza kepada dua individu yang berlainan.

Soalan 7

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** kaedah mendengar secara berkesan. Majoriti calon dapat menjawab fakta dengan tepat bagi soalan ini. Walau bagaimanapun, terdapat calon yang memberikan fakta dengan tepat tetapi gagal memberikan huraian dengan betul. Calon menulis fakta yang salah. Terdapat calon yang menulis fakta 'kaedah mendengar secara aktif' sebagai jawapan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Mendengar secara empati dan objektif
 - Pendengar berusaha untuk memahami dan menghayati perasaan yang dialami oleh penghantar mesej.
 - Pendengar juga menilai maksud mesej yang disampaikan dengan adil tanpa berat sebelah.
2. Mendengar secara kritikal dan nonjudgemental
 - Pendengar dapat menganalisis dan menilai mesej yang diterima.
 - Pada masa yang sama pendengar perlu cuba untuk mengelak daripada membuat penghakiman yang awal.
3. Mendengar secara cetek dan mendalam
 - Pendengar memberi tumpuan kepada mesej berbentuk lisan.
 - Pendengar mendengar untuk memahami maksud tersurat yang disampaikan.
 - Pendengar juga perlu memahami atau mengupas maksud tersirat yang disampaikan.

Soalan 8

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menghuraikan **tiga** tahap perundingan yang berlaku dalam sesebuah organisasi. Sebahagian jumlah calon boleh menjawab dengan betul dan mendapat markah penuh. Calon dapat menyatakan fakta dengan betul tetapi tidak dapat menghuraikan fakta. Ada juga calon yang tertukar antara konsep intrajabatan dengan interjabatan dan konsep interpersonal dan intrapersonal. Akibatnya calon kehilangan markah huraian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Intrapersonal
 - Merujuk kepada perundingan yang berlaku dalam diri individu itu sendiri.
 - Seseorang individu itu tidak membuat perundingan dengan individu yang lain tetapi memproses sendiri berdasarkan maklumat yang diperolehi.
 - Maklumat ditafsirkan sebelum membuat keputusan.
2. Interpersonal
 - Merujuk kepada perundingan yang dijalankan secara berkumpulan/dengan orang lain.
 - Tahap perundingan ini adalah dinamik kerana sentiasa memikirkan cara bagaimana hendak mempengaruhi antara satu sama lain.

3. Intrajabatan
 - Perundingan dijalankan dalam jabatan yang sama.
 - Perundingan dilakukan untuk menyelesaikan konflik yang hanya berlaku dalam jabatan sahaja.
4. Interjabatan
 - Perundingan yang dijalankan untuk menyelesaikan konflik yang berlaku antara jabatan yang berlainan.
 - Untuk menyelaraskan kerja atau menyelesaikan masalah yang wujud dalam jabatan yang berlainan.
5. Nasional
 - Merujuk kepada perundingan yang berlaku antara perunding yang berasal dari negara yang sama.
 - Untuk menyelesaikan isu atau masalah yang dihadapi oleh negara tersebut.
6. Dua hala
 - Perundingan antara dua pihak yang melibatkan dua buah negara.
 - Perundingan yang hanya melibatkan dua pihak sahaja.
7. Serantau
 - Perundingan yang melibatkan beberapa buah negara di satu rantau yang sama.
 - Merujuk kepada perundingan antara pihak yang berasal dari negara yang berjiran.
8. Pelbagai hala
 - Perundingan yang melibatkan lebih dari dua negara yang berada di rantau yang berbeza.
 - Merujuk kepada perundingan yang berlaku antara banyak pihak dengan pelbagai tujuan dan tidak berfokus kepada satu matlamat sahaja.
9. Antarabangsa/Global
 - Merujuk kepada perundingan antara dua atau lebih syarikat yang melibatkan dua atau lebih negara yang berlainan.
 - Perundingan antara beberapa buah negara di dalam dunia yang mempunyai wakil masing-masing.

Soalan 9

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** alat membuat keputusan kualitatif. Majoriti calon dapat menyatakan empat alat membuat keputusan kualitatif dengan ejaan yang tepat. Terdapat calon yang tidak menjawab soalan ini walaupun soalan ini pada aras rendah. Calon memberikan fakta yang salah seperti carta gantt, analisis pokok keputusan, dan titik pulang modal. Kesalahan ejaan dan fakta yang tidak tepat, contoh jawapan calon 'teknik nominal' sepatutnya teknik kumpulan nominal.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Analisis tulang ikan.
2. Sumbang saran.
3. Kumpulan fokus.
4. Teknik *Delphi*.
5. Teknik kumpulan *Nominal*.

Soalan 10

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menghuraikan **tiga** pengaruh faktor kecekapan pembuat keputusan terhadap pembuatan keputusan. Kebanyakan calon dapat menyatakan empat faktor kecekapan pembuat keputusan dan menghuraikan jawapan mereka dengan baik. Sebahagian calon tidak dapat menyatakan fakta dengan betul, calon memberikan faktor kedapatan maklumat sebagai jawapan. Fakta yang diberikan salah, contohnya kreativiti ditulis sebagai kreatif sahaja menyebabkan jawapan calon tidak relevan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Personaliti
 - Personaliti pembuat keputusan terbahagi kepada personaliti konservatif dan personaliti kesempurnaan.
 - Pengurus dengan personaliti konservatif sentiasa berhati-hati mengambil keputusan/tindakan terutama apabila melibatkan risiko tinggi, dan mudah/cepat membuat keputusan berisiko rendah.
 - Personaliti kesempurnaan mementingkan sesuatu keputusan yang lengkap.
2. Kreativiti
 - Proses menghasilkan satu idea baharu untuk digunakan dalam membuat keputusan.
 - Pembuat keputusan boleh mencari idea-idea baharu dengan menggunakan pelbagai kaedah pembuatan keputusan seperti sumbangsaran.
3. Kebijaksanaan/Bijaksana
 - Merujuk kepada tahap pendidikan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki oleh seseorang yang boleh mempengaruhi dalam proses membuat keputusan.
4. Intuisi/Intuitif/berfirasat/Gerak hati
 - Merujuk kepada gerak hati pembuat keputusan dalam pertimbangan semasa membuat sesuatu keputusan.
 - Terbentuk daripada pengalaman, pengetahuan dan kemunasabahan daripada pengalaman tanpa bergantung kepada teknik analisis atau kaedah/tanpa pemikiran rasional.
5. Nilai-nilai yang diamalkan oleh pembuat keputusan
 - Merujuk kepada pandangan seseorang terhadap sifat sesuatu perkara sama ada baik atau sebaliknya, seperti nilai teoritikal, nilai ekonomi, nilai estetika, nilai sosial, nilai politik, dan nilai agama.
6. Kemahiran
 - Merujuk kepada keupayaan/kepakaran dalam bidang berkaitan.

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan (a) meminta calon menjelaskan jenis kemahiran pengurusan yang dimiliki oleh Christy Ng. Secara keseluruhannya kebanyakan calon dapat menyatakan fakta dengan betul. Terdapat calon yang dapat menjelaskan maksud setiap fakta dengan tepat dan menulis kaitan kes yang betul. Rata-rata calon menulis jawapan dengan teratur dan tersusun, calon menulis fakta, huraian dan diikuti dengan kaitan kes dalam bentuk perenggan atau jadual. Terdapat calon yang memberikan semua kemahiran

pengurusan sebagai jawapan, menyebabkan mereka hanya menulis sedikit sahaja kaitan kes bagi setiap kemahiran. Calon tidak dapat mengaitkan kes dengan kemahiran pengurusan oleh Christy Ng, calon menjawab kemahiran konseptual sebagai jawapan utama. Calon memberikan fakta yang salah, contohnya calon memberikan peringkat pengurusan seperti atasan, pertengahan dan bawahan sebagai fakta jawapan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

| Fakta | Huraian | Kaitan kes |
|---------------------|--|--|
| Teknikal | <ul style="list-style-type: none"> • Merujuk kepada keupayaan dan kecekapan seseorang pengurus untuk memahami dan menggunakan teknik, kaedah, sistem, peralatan dan prosedur tertentu dalam pekerjaan. • Kemahiran ini diperlukan bagi tujuan mengoperasikan mesin dan peralatan serta penggunaan prosedur dan kaedah melakukan kerja dalam organisasi. | <ul style="list-style-type: none"> • Selepas tamat pengajian, Christy Ng masih lagi menjual kasut di pasar malam walaupun ketika dia bekerja dengan syarikat farmaseutikal. • Kesukaran menjual kasut di pasar malam mendorong Christy Ng membina laman sesawang untuk menjual kasut secara dalam talian. • Dengan bantuan beberapa rakan dari Thailand, beliau melawat beberapa kilang kasut di sana untuk belajar membuat kasut. • Reka bentuk pertama beliau ialah kasut lima inci yang pada masa itu amat kurang dalam pasaran. |
| Pembuatan keputusan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengurus memahami dan menganalisis masalah, membentuk alternatif-alternatif penyelesaian masalah, dan memilih alternatif terbaik dalam menyelesaikan masalah tersebut. • Pengurusan peringkat atasan terlibat dalam membuat keputusan besar berhubung dengan perancangan strategik organisasi. • Kemahiran pembuatan keputusan memerlukan kemahiran konseptual dan analitikal bagi memahami persekitaran dan meramal perubahan dalam persekitaran. | <ul style="list-style-type: none"> • Kesukaran menjual kasut di pasar malam mendorong Christy Ng membina laman sesawang untuk menjual kasut secara dalam talian. • Reka bentuknya mendapat sambutan yang menggalakkan, mendorong Christy Ng untuk meletak jawatan bagi menubuhkan jenama eponimnya pada tahun 2012. • Wang ini digunakan untuk membina mesin 3 Dimensi (3D) yang mampu menawarkan reka bentuk kasut mengikut permintaan pelanggan melalui laman sesawang perniagaannya. • Permintaan produk dalam taliannya terus maju dan beliau ditawarkan geran bernilai RM500,000 dari <i>Cradle Fund</i>, MATRADE yang digunakan bagi mengembangkan aktiviti-aktiviti pemasaran dan pengiklanan dalam talian. |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Atas kejayaan jenama ciptaannya, beliau telah ditawarkan untuk membuka outlet jualan di pusat membeli belah 1Utama Shopping Centre yang juga merupakan outlet fizikal pertama di Malaysia yang dibuka pada September tahun 2016. • Beliau telah membuka cawangan sebanyak 11 outlet di pusat-pusat membeli belah terkemuka di seluruh negara • dan memiliki kilang-kilang pembuatan kasut termasuk di Johor dan di Lembah Klang. • Bagi meningkatkan operasi syarikatnya, Christy Ng mengubah kaedah pengeluaran syarikat secara manual kepada mesin automatik di kilang-kilang pengeluarannya. |
|--|--|--|

Soalan (b) meminta calon menjelaskan peranan ICT dalam pengurusan perniagaan oleh Syarikat Christy Ng Shoes. Kebanyakan calon boleh memberikan fakta yang tepat terutama fakta pengeluaran dan pemasaran. Tetapi untuk jawapan fakta kewangan dan pengurusan sumber manusia, tidak ramai calon yang boleh jawab. Ramai calon mengemukakan fakta yang salah pada soalan ini menyebabkan mereka tidak mendapat markah yang baik. Calon memberikan fakta yang tidak relevan seperti e-dagang dan e-pemasaran.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

| Fakta | Huraian | Kaitan kes |
|---------------------------|--|--|
| Peranan dalam pengeluaran | <ul style="list-style-type: none"> • Dalam bidang pengeluaran teknologi maklumat digunakan dengan sepenuhnya terutamanya dalam reka cipta produk iaitu dengan menggunakan Computer-Aided-Design (CAD) dan juga dalam proses pengeluaran kebanyakan mesin diprogram untuk berjalan secara automatik dengan menggunakan sistem komputer. • Penggunaan ICT dapat mempercepatkan proses pengeluaran dan dapat menghasilkan produk mengikut standard yang ditetapkan. | <ul style="list-style-type: none"> • Membina mesin 3Dimensi (3D) yang mampu menawarkan reka bentuk kasut mengikut permintaan pelanggan melalui laman sesawang perniagaannya. • Bagi meningkatkan operasi syarikatnya, Christy Ng mengubah kaedah pengeluaran syarikat secara manual kepada mesin automasi di kilang-kilang pengeluarannya. • Sistem automatik kilang yang dilaksanakan berjaya mengurangkan kos pengeluaran dengan begitu ketara. |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Peranan dalam pemasaran</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan ICT dapat mempercepat data diperolehi dan dapat dianalisis dengan cepat dan tepat dalam proses melakukan penyelidikan pemasaran. • Dengan menggunakan kemudahan peralatan dan media ICT sesuatu maklumat dapat disebarkan dengan cepat dan berkesan kepada bakal-bakal pengguna. | <ul style="list-style-type: none"> • Kesukaran menjual kasut di pasar malam mendorong Christy Ng membina laman sesawang untuk menjual kasut secara dalam talian. • Pada tahun 2010, dalam tempoh sebulan selepas membina laman sesawang, jualan meningkat dengan ratusan tontonan direkodkan. • Penggunaan platform media sosial seperti Facebook dan Instagram membuka pasaran luas. • Perniagaan dalam talian ini mendapat sambutan yang menggalakkan dan membantu syarikat untuk menjual hasil rekaannya yang berkualiti setanding dengan jenama antarabangsa pada harga yang berpatutan. • Melalui ICT, produk Christy Ng telah menembusi pasaran Amerika Syarikat, United Kingdom, Kanada, Singapura, Indonesia, Hong Kong, Australia, dan Brunei. |
| <p>Peranan dalam kewangan</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan ICT dapat mengurangkan kos penyediaan perancangan kewangan, serta penyediaan belanjawan kewangan syarikat. • Contohnya menggunakan perisian khusus untuk menyediakan belanjawan serta juga laporan-laporan kewangan yang berkaitan. • Segala bentuk pembayaran dan penerimaan wang boleh menggunakan kemudahan ICT seperti menggunakan kad debit dan kad kredit yang disediakan melalui mesin juruwang automatik (ATM). | <ul style="list-style-type: none"> • Beliau memanfaatkan platform teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang membolehkan perniagaannya berkembang dengan modal yang minimum. • Walau bagaimanapun, perniagaan dalam taliannya membantu meminimumkan kerugian disebabkan penutupan operasi pusat membeli-belah. |
| <p>Peranan dalam Pengurusan sumber manusia</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan ICT dapat meningkatkan pengurusan sumber manusia berkaitan dengan sistem merekod kehadiran pekerja. | <ul style="list-style-type: none"> • Sistem automatik yang menggantikan sistem manual telah berjaya mempercepat proses pengeluaran dan mengurangkan kebergantungan kepada pekerja. |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Selain daripada itu ICT juga dapat digunakan dalam melakukan proses penilaian prestasi berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. • Penggunaan ICT juga dapat menjimatkan waktu kerja dan juga dapat meningkatkan produktiviti bagi setiap kerja. | |
|--|--|--|

Soalan 12

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menjelaskan **lima** langkah dalam proses perancangan sesebuah organisasi. Secara keseluruhannya, ramai calon dapat menyatakan fakta dengan betul, namun calon tidak dapat menghuraikan jawapan dengan baik. Huraian calon yang setakat mengulang semula fakta serta huraian terlalu umum menjurus kepada calon gagal mendapat markah penuh. Contoh calon juga tidak tepat dan hanya mengulang huraian fakta.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Menentukan matlamat dan objektif
 - Pengurus akan menetapkan matlamat umum organisasi yang melibatkan jangka masa panjang.
 - Matlamat ini akan dijadikan panduan oleh pengurus pertengahan dan penyelia dalam membentuk objektif dan strategi bahagian masing-masing.
 - Ciri-ciri objektif ialah yang boleh diukur, boleh dicapai, realistik.
 - Contoh: Syarikat mensasarkan peningkatan jualan sebanyak 20% bagi 5 tahun akan datang.
 - Contoh lain yang bersesuaian.
2. Menganalisis persekitaran perniagaan
 - Pengurus mengkaji persekitaran dalaman, seperti pekerja/pembekal/pelanggan.
 - Pengurus mengkaji persekitaran luaran, seperti politik dan perundangan/ekonomi/sosiobudaya.
 - Pengurus mengenalpasti corak persekitaran sekarang bagi membuat ramalan perubahan persekitaran pada masa hadapan.
 - Contoh: Pengurus boleh mengkaji pertumbuhan bilangan pelajar sekolah dan barang-barang atau peralatan sekolah yang diperlukan dan digunakan pada tahun itu dan pada masa hadapan seperti peningkatan penggunaan gajet ICT dalam proses pembelajaran, trend permintaan produk, cita rasa pelanggan, perubahan teknologi dan sebagainya.
 - Contoh lain yang bersesuaian.
3. Membentuk alternatif tindakan
 - Menyenaraikan alternatif tindakan yang akan diambil bagi mencapai objektif perniagaan.
 - Pengurus memikirkan alternatif tindakan dengan mengkaji kekuatan dan kelemahan perniagaan serta menganalisis peluang dan ancaman dari persekitaran.
 - Bagi mencapai hasrat tersebut, pengurus menyediakan berbagai alternatif matlamat dan strategi rancangan.

- Antara contoh-contoh alternatif adalah:
 - Alternatif 1: Strategi promosi ditingkatkan di pasaran sedia ada dengan produk sedia ada.
 - Alternatif 2: Strategi promosi ditingkatkan dengan produk sedia ada di pasaran baharu.
 - Alternatif 3: Strategi promosi ditingkatkan dengan produk baharu di pasaran baharu.
 - Alternatif 4: Strategi promosi ditingkatkan dengan produk baharu di pasaran sedia ada.
 - Contoh: Untuk meningkatkan jualan pengurus menyenaraikan alternatif tindakan iaitu meningkatkan promosi jualan, menurunkan harga, melatih pasukan jurujual, meningkatkan kualiti produk.
 - Contoh lain yang bersesuaian.
4. Menilai alternatif
- Menilai kelebihan dan kelemahan setiap alternatif yang telah dihasilkan.
 - Meneliti risiko pelaksanaan yang berkaitan dengan setiap alternatif.
 - Penilaian boleh dibuat berdasarkan keupayaan syarikat dengan mengambil kira kekuatan dan kelemahan syarikat.
 - Contoh: Pengurus meneliti kekuatan dan kelemahan setiap alternatif yang telah disenaraikan dari aspek risiko, modal, dan nilai jangkaan kewangan yang bakal diperolehi.
 - Contoh lain yang bersesuaian.
5. Memilih alternatif tindakan
- Pengurus menyusun setiap alternatif mengikut keutamaannya.
 - Pengurus memilih alternatif yang terbaik berdasarkan kemungkinan untuk mencapai hasil yang optimum.
 - Contoh: Memilih salah satu alternatif dalam langkah ketiga.
 - Contoh lain yang bersesuaian.

Soalan 13

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menjelaskan **lima** langkah dalam proses pembuatan keputusan rasional dalam sesebuah organisasi. Majoriti calon yang menjawab soalan ini dapat menyatakan fakta dengan tepat dan mampu memberikan sekurang-kurangnya satu huraian. Calon menyusun jawapan dengan baik dimulai dengan fakta, huraian dan contoh. Huraian calon yang setakat mengulang semula fakta serta huraian terlalu umum menjurus kepada calon gagal mendapat markah penuh. Contoh calon juga tidak tepat dan hanya mengulang huraian fakta.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Mengenalpasti masalah
- Pengurus perlu mengetahui wujudnya masalah dalam organisasi.
 - Pengurus perlu memahami/mengenal pasti punca/sebab masalah yang dihadapi.
 - Pengurus perlu mengenal pasti masalah sebenar atau tanda kepada masalah serta mengkategorikannya kepada masalah utama atau masalah sampingan.
 - Pengurus perlu mengenal pasti punca masalah dari faktor luaran atau dalaman.
 - Masalah atau peluang yang wujud akan dikenalpasti dan didefinisikan secara ringkas, jelas, tepat dan khusus.
 - Contoh: Kereta yang dikeluarkan tidak mencapai sasaran jualan berbanding tahun sebelumnya.
 - Contoh lain yang bersesuaian.

2. Mengutip data
 - Pengurus perlu mendapatkan/mengutip/mengumpulkan maklumat atau data berhubung dengan masalah tersebut sebanyak mungkin.
 - Data yang diperolehi boleh bersumberkan maklumat dalaman organisasi atau maklumat luaran organisasi.
 - Data yang relevan dengan masalah yang dikenalpasti akan dikumpulkan dan dikutip.
 - Kaedah pengutipan data diperolehi melalui soal selidik, temu bual, bahan bukti serta pemerhatian.
 - Contoh: Data peratusan jualan kereta yang merosot/segmen pasaran jualan kereta mana/model kereta yang merosot jaluannya.
 - Contoh lain yang bersesuaian.
3. Menganalisis data
 - Pengurus membuat penilaian dan tafsiran terhadap data yang diperolehi.
 - Data yang diperolehi perlu dipastikan mempunyai kualiti dan boleh dipercayai dari aspek kesahihannya serta dapat menyelesaikan masalah.
 - Data dianalisis menggunakan teknik tertentu untuk mendapatkan punca masalah.
 - Contoh: Menggunakan alat-alat kuantitatif seperti statistik deskriptif, carta bar, graf garis, carta pai, peratusan yang menunjukkan kemerosotan jualan kereta.
 - Contoh lain yang bersesuaian.
4. Menjana alternatif
 - Pihak pengurusan harus mencari/mendapatkan/menyenaraikan alternatif-alternatif sebelum dapat membuat keputusan untuk menyelesaikan sesuatu masalah.
 - Pengurus boleh berbincang dengan staf syarikat, rakan atau konsultan untuk mendapat alternatif penyelesaian.
 - Idea dan pandangan disumbangkan oleh staf melalui pelbagai kaedah seperti sesi sumbang saran dan kumpulan fokus.
 - Contoh: Perbincangan pihak pengurusan mengadakan sesi sumbang saran bersama untuk menghasilkan alternatif bagi mengatasi masalah kemerosotan jualan kereta/meningkatkan promosi, latihan kepada ejen pemasaran, memastikan produk berkualiti.
 - Contoh lain yang bersesuaian.
5. Menilai alternatif
 - Setelah menyenaraikan beberapa alternatif, maka pengurus boleh membuat analisis yang cermat dan kritikal terhadap alternatif-alternatif tersebut.
 - Alternatif yang tidak memberi penyelesaian yang baik akan dihapuskan.
 - Penggunaan kaedah seperti kaedah analisis SWOT, rajah tulang ikan atau pokok keputusan dapat membantu pengurus dalam menganalisis data.
 - Contoh: Pengurus menggunakan pokok keputusan untuk mengira nilai jangkaan kewangan terbaik daripada alternatif-alternatif yang ada bagi mengatasi masalah kemerosotan jualan kereta.
 - Contoh: Pengurus syarikat XYZ menilai kekuatan dan kelemahan bagi setiap alternatif yang disenaraikan bagi mengatasi masalah kemerosotan jualan kereta.
 - Contoh lain yang bersesuaian.

PRESTASI KESELURUHAN

Pada Semester 3, sebanyak 15 859 calon menduduki peperiksaan bagi mata pelajaran ini dan 69.49% daripadanya telah mendapat lulus penuh.

Peratusan calon mengikut gred adalah seperti yang berikut:

| Gred | A | A- | B+ | B | B- | C+ | C | C- | D+ | D | F |
|-----------|-------|------|------|-------|-------|-------|------|------|------|------|-------|
| Peratusan | 12.05 | 7.34 | 6.35 | 10.74 | 11.13 | 10.15 | 8.73 | 4.87 | 5.59 | 3.39 | 16.67 |

RESPONS CALON

Komen am

Mutu jawapan calon secara keseluruhan adalah baik. Majoriti calon mampu merancang jawapan mengikut kehendak soalan dan peruntukan markah. Namun masih terdapat beberapa aspek yang boleh ditambahbaik terutama dari aspek menghuraikan fakta, mengelaskan fakta dan memberi contoh yang tepat. Calon perlu memahami dan mengelaskan fakta dengan tepat berdasarkan setiap sub tajuk dalam sukatan pelajaran. Hal ini sangat penting kerana kesilapan pengelasan fakta akan menyebabkan calon tidak mendapat markah, contohnya, bagi soalan nombor 12 yang soalan meminta calon menjawab lima sifat peribadi usahawan berjaya, namun masih ada calon yang menjawab Ciri-ciri Orang Efektif berdasarkan Stephen Covey yang tidak berkait dengan sifat peribadi sepertimana yang diminta dalam soalan. Hal ini jelas menunjukkan calon tidak dapat mengelaskan fakta dengan tepat. Tambahan lagi, ramai calon yang tidak dapat memberikan contoh dengan jelas dan tepat contohnya bagi soalan 4 (kegunaan rancangan perniagaan), soalan 12 (sifat peribadi usahawan berjaya) dan soalan 13 (risiko syarikat multinasional) yang menyebabkan calon tidak dapat mencapai markah yang maksimum bagi satu-satu soalan. Bagi soalan nombor 11 di bahagian B, kebanyakan calon mampu merancang dan menjawab soalan dengan baik dengan memberikan fakta khusus yang betul, huraian yang sesuai dan kaitan kes yang berpadanan. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa kesilapan dan kelemahan yang agak ketara yang boleh memberi kesan kepada prestasi calon dan ini boleh diperbaiki.

Komen soalan demi soalan

BAHAGIAN A

Soalan 1

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** kaedah menjana dan mengembangkan idea perniagaan. Majoriti calon dapat menyatakan fakta dan menghuraikan dengan tepat. Terdapat segelintir calon memberikan jawapan fakta yang salah. Sebagai contoh, calon memberikan jawapan fakta bagi sumber idea, iaitu produk sedia ada, media, dan pengalaman. Ada juga calon yang memberikan lain-lain jawapan, seperti mesyuarat, perbincangan, perkongsian, pakatan strategik, bantuan kewangan, dan bantuan pemasaran.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Soal selidik
 - Melalui kaedah ini, tinjauan dapat dilakukan secara formal iaitu melalui soal selidik yang mana mengedarkan borang soal selidik untuk diisi oleh orang ramai yang terpilih sebagai responden.
 - Satu set soalan atau item dalam bentuk tulisan yang merupakan satu alat untuk mengumpul maklumat bagi tujuan analisis yang dapat menjawab persoalan kajian.
2. Sumbang saran
 - Kaedah ini merupakan teknik berkumpulan untuk mencipta idea baharu/ menyelesaikan masalah dengan menjana seberapa banyak mungkin idea.
3. Pemerhatian
 - Usahawan boleh memantau persekitaran umum untuk menghasilkan idea baharu bagi memenuhi keperluan masyarakat.
 - Kaedah penyelidikan yang digunakan untuk mengukur pemboleh ubah penyelidikan. Penyelidik boleh mengamati sesuatu tingkah laku subjek berpandukan pemboleh ubah yang dikenalpasti.
4. Kumpulan fokus
 - Usahawan boleh menggunakan kaedah ini yang melibatkan sekumpulan orang yang dipilih untuk berkongsi pendapat dan perasaan, sikap dan idea tentang produk.
 - Hasil daripada perbincangan kumpulan itu akan dijadikan input untuk menjana idea atau menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan idea perniagaan melibatkan produk tersebut.
 - Kaedah melibatkan sekumpulan individu yang mempunyai latar belakang sosio ekonomi yang berlainan bagi menyumbangkan maklumat dalam format yang berstruktur.

Soalan 2

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** jenis pakatan strategik sebagai kaedah memulakan perniagaan. Majoriti calon dapat menyatakan fakta dan menghuraikan dengan tepat. Terdapat calon yang mampu memberikan fakta dengan betul, tetapi huraian kurang tepat, salah atau tiada huraian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Pelesenan
 - Pelesenan adalah persetujuan, iaitu sebuah syarikat utama atau pemegang lesen (*licensor*) memberi hak-hak tertentu kepada sesebuah syarikat atau penerima lesen (*licensee*).
 - Syarikat *licensor* akan mendapat ganjaran dalam bentuk yuran dan royalti hasil jualan produk untuk kepakaran teknikal yang diberikan kepada syarikat *licensee*.
 - Persetujuan sebuah syarikat utama atau pemegang lesen (*licensor*) memberi hak-hak tertentu kepada sesebuah syarikat atau penerima lesen (*licensee*) di kawasan lain atau pasaran berbeza dengan syarikat utama untuk menghasilkan atau menjual produk syarikat berlesen tersebut.
2. Kontrak pengeluaran
 - Sesuatu syarikat pengeluar akan membenarkan sebuah syarikat lain untuk mengeluarkan produk itu berdasarkan kontrak atau perjanjian yang ditandatangani oleh kedua-dua pihak.
 - Syarikat pengeluar akan mengenakan bayaran yang berlandaskan bilangan atau saiz pengeluaran yang dikeluarkan oleh syarikat yang dilantik itu.

- Syarikat pengeluar asal akan membekalkan komponen, bahan, acuan atau arahan pengeluaran terperinci kepada syarikat pengeluar yang dilantik/Aktiviti pemasaran dan jualan adalah tanggungjawab syarikat yang dilantik itu.
 - Sesuatu syarikat pengeluar akan membenarkan sesebuah syarikat tempatan/asing untuk mengeluarkan produk itu berdasarkan kontrak atau perjanjian yang ditandatangani oleh kedua-dua pihak.
3. Usaha sama
- Usaha perikatan/gabungan/kerjasama perkongsian atau gabungan antara dua buah firma atau lebih dalam urusan perniagaan dengan membentuk entiti baharu.
 - Semua pihak yang terlibat akan menyumbang modal/ perkongsian modal, risiko, kepakaran dan untung berdasarkan modal yang dilaburkan.
 - Kawalan dan kepunyaan entiti perniagaan yang menjalankan perkongsian akan dikongsi bersama.

Soalan 3

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menghuraikan **tiga** bantuan yang disediakan oleh pihak kerajaan kepada usahawan. Majoriti calon dapat menyatakan fakta dan menghuraikan dengan tepat. Terdapat calon yang mampu memberikan fakta dengan betul tetapi huraian kurang tepat, mengulang fakta, salah atau tiada huraian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Bantuan kewangan
 - Memberikan pinjaman pembiayaan perniagaan dalam bentuk wang, geran, subsidi, jaminan pinjaman.
 - Pinjaman yang bertujuan menyelesaikan masalah kewangan perniagaan usahawan.
2. Tapak kilang
 - Membantu usahawan mendapatkan premis atau lokasi perniagaan.
 - Menyediakan ruang niaga atau platform yang bersesuaian kepada usahawan untuk satu tempoh masa tertentu.
3. Khidmat nasihat dan perundingan
 - Melengkapkan diri usahawan dengan kemahiran dan ilmu pengetahuan dalam aspek pengurusan perniagaan.
 - Membimbing usahawan secara menyeluruh dalam perniagaan seperti urus tadbir, pemasaran, pengurusan kewangan dan peluang pembiayaan dan juga menyelesaikan masalah, ketidakupayaan dan kekangan yang membantutkan pengembangan perniagaan.
4. Program pembangunan usahawan
 - Menyediakan program dalam melahirkan usahawan tekno dan menawarkan kursus bagi mewujudkan masyarakat perdagangan dan perindustrian bumiputera Malaysia.
 - Pembentukan amalan, nilai dan budaya keusahawanan yang cemerlang di kalangan usahawan melalui latihan dan kursus untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan usahawan dalam bidang pengurusan kewangan, pemasaran, tadbir urus korporat dan pengurusan am.
5. Pemasaran
 - Bantuan untuk memasarkan produk yang dihasilkan oleh PKS secara meluas sama ada di dalam atau di luar negara.

Soalan 4

Soalan ini meminta calon untuk menjelaskan kegunaan rancangan perniagaan kepada pihak berkepentingan, iaitu pembiaya dan pembekal. Majoriti calon dapat memberi sekurang-kurangnya satu huraian yang tepat. Terdapat sebilangan calon yang tidak dapat memberi huraian kepada fakta yang diberikan dengan tepat. Jawapan yang diberikan tidak menerangkan bagaimana rancangan perniagaan digunakan oleh pembiaya dan pembekal.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

(a) Pembiaya

- Pihak bank atau institusi kewangan perlu memastikan perniagaan yang bakal dijalankan itu berdaya maju.
- Penelitian dilakukan untuk mengenalpasti kemampuan bayar balik pinjaman sebelum permohonan pinjaman diluluskan atau sebaliknya.
- Contoh: (Jenis perniagaan dan bank)

(b) Pembekal

- Penelitian ini bertujuan untuk melihat kemampuan usahawan membuat bayaran terhadap barangan yang dibekalkan.
- Contoh: (Jenis perniagaan dan barangan ataupun pembekal)

Soalan 5

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menghuraikan **dua** kepentingan perniagaan antarabangsa dalam ekonomi. Majoriti calon boleh memberikan fakta dan huraian yang memenuhi kehendak soalan dan mampu mendapat markah penuh. Terdapat calon yang mampu menyatakan fakta sahaja tetapi gagal menghurai dengan baik.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Tukaran asing/Mewujudkan pertukaran wang asing
 - Aktiviti eksport akan membawa masuk tukaran wang asing dalam negara.
 - Aktiviti eksport menambahkan pendapatan negara.
2. Pasaran luas/ Meluaskan pasaran
 - Pasaran lain dicari untuk pulangan tinggi kerana pasaran tempatan sudah tepu.
 - Lebihan keluaran yang terdapat dalam sesebuah negara boleh dipasarkan ke negara luar.
 - Memberi peluang kepada sesebuah syarikat untuk terus berkembang.
3. Guna tenaga/ Membuka peluang pekerjaan
 - Peningkatan pengeluaran akan mewujudkan peluang pekerjaan melalui aktiviti eksport, pelesenan dan lain-lain.
4. Pemindahan teknologi/Menggalakkan pemindahan teknologi
 - Teknologi dan kepakaran negara luar dipindahkan ke dalam sesebuah negara.
 - Tenaga kerja tempatan perlu dilatih untuk mengendalikan peralatan.
 - Proses ini memindahkan teknologi ke negara yang menggunakan peralatan tersebut.
 - Penglibatan negara asing yang mempunyai teknologi yang baharu dapat digunakan oleh firma tersebut.
 - Teknologi baharu dapat dipindahkan kepada pekerja dan organisasi yang terbabit.

Soalan 6

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** konsep penting dalam perniagaan antarabangsa. Majoriti jawapan calon mampu menjawab dengan betul. Terdapat calon yang memberikan fakta yang salah, sebagai contoh, dunia tanpa pasaran, import, eksport, dan nasional.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Dunia tanpa sempadan
2. Pasaran menimbul (*emerging market*)
3. Selatan-selatan
4. Globalisasi
5. Lokalisasi
6. Nasionalisasi
7. Penswastaan

Soalan 7

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menghuraikan **dua** dokumen penghantaran yang digunakan dalam perniagaan antarabangsa. Calon mampu memberikan fakta yang tepat beserta huraian yang baik dan mampu mendapat markah penuh. Terdapat calon memberikan fakta yang kurang tepat, seperti surat udara, dokumen penghantaran udara, dan sijil pengesahan penghantaran laut.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Surat Pengesahan Penghantaran Laut/Bil Muatan
 - Dokumen hak milik ke atas barang.
 - Satu resit rasmi yang dikeluarkan oleh syarikat perkapalan sebagai pengakuan menerima barang atas kapal.
 - Dokumen ini disediakan pengeksport bagi setiap konsainan yang dihantar kepada pengimport.
 - Merupakan dokumen hak milik penama terhadap barang-barang yang terlibat dalam perniagaan antarabangsa.
 - Dokumen penghantaran barangan yang melibatkan perniagaan antarabangsa yang menggunakan pengangkutan laut atau kapal.
 - Satu dokumen tentang barang yang diterima oleh syarikat perkapalan untuk dihantar kepada penerima yang dinyatakan dalam dokumen itu.
 - Dokumen dihantar kepada pengimport sebelum ketibaan barangan dan boleh dipindah milik melalui endorsan.
 - Dokumen boleh dicagarkan untuk mendapatkan pinjaman overdraf daripada pihak bank.
2. Surat Pengesahan Penghantaran Udara/Bil Udara
 - Satu nota kiriman yang dihantar oleh syarikat penerbangan kepada pengirim sebagai akuan terima barang dan bukti kontrak untuk barang ke destinasi tertentu.
 - Dokumen ini bukan dokumen hak milik dan tidak boleh digunakan untuk mendapat pinjaman dari bank.
 - Satu dokumen tentang barang yang diterima oleh syarikat penerbangan untuk dihantar kepada penama yang dinyatakan dalam dokumen itu.

- Dokumen ini diperlukan apabila penghantaran barang yang dieksport dibuat melalui kapal terbang.
 - Merupakan pengakuan penerimaan barang-barang atas kapal terbang yang dikeluarkan oleh syarikat penerbangan atau ejennya.
 - Dokumen ini bukan dokumen hak milik sebagai bukti penerimaan apabila barangan sampai.
 - Dokumen dihantar bersama-sama dengan barangan dan akan sampai serentak kepada pengimport.
 - Dokumen yang tidak boleh dipindah milik dan tidak boleh dicagarkan kepada pihak bank untuk mendapatkan pinjaman.
3. Sijil Pengesahan Tempat Asal
- Menyatakan dari negara mana barang tersebut berasal.
 - Disediakan oleh pengeksport dan disahkan oleh dewan perniagaan negara pengeksport.
 - Berguna kepada pihak berkuasa kastam untuk mengenakan atau pengecualian cukai atau dikuatkuasakan kuota.
 - Satu pengakuan yang ditandatangani oleh pengeksport bahawa barang itu dibuat di negara pengeksport/Disahkan oleh pegawai jabatan perdagangan/agensi kerajaan dari negara pengeksport.
 - Ia diperlukan oleh pihak kastam negara pengimport untuk memberi tarif keistimewaan atau mengenakan kuota terhadap barangan import.

Soalan 8

Soalan ini meminta calon untuk menghuraikan **tiga** blok perdagangan yang menggalakkan perniagaan antarabangsa. Majoriti calon mampu untuk memberikan fakta dengan tepat, namun hanya sebahagian sahaja yang boleh menghuriakan dengan baik. Terdapat segelintir calon yang memberikan jawapan fakta yang salah, seperti WTO, APEC, dan Pasaran Menimbul.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. AFTA (ASEAN Free Trade Area)/Kawasan Perdagangan Bebas ASEAN
 - Objektif penubuhan adalah untuk meningkatkan perdagangan di rantau ASEAN sebagai kawasan pengeluaran yang berdaya saing yang membolehkan pengkhususan dan pencapaian skala ekonomi serta usaha menarik pelabur menanam modal dengan memberi pelbagai insentif/ membentuk kawasan perdagangan bebas cukai yang melibatkan negara ASEAN.
 - Matlamat AFTA:
 - i. menghapuskan tarif, kuota, dan lain-lain sekatan perdagangan di kalangan negara anggota.
 - ii. mengenakan tarif yang seragam kepada negara bukan anggota.
 - iii. mobiliti buruh, modal, syarikat yang bebas, mewujudkan polisi-polisi pengangkutan, pertanian, pendidikan persaingan dan perilaku perniagaan bersama.
 - iv. menggunakan Skim Tarif Keutamaan (CEPT).
2. NAFTA (North American Free Trade Agreement)
 - Perjanjian Perdagangan Bebas Amerika Utara hasil pakatan kerjasama ekonomi dan perdagangan antara negara Amerika Syarikat, Kanada dan Mexico.
 - Matlamat penubuhan adalah untuk memansuhkan tarif dan halangan bukan tarif dalam perdagangan di antara negara anggota.

3. EU (Kesatuan Eropah)

- dianggotai oleh 12 negara iaitu Belgium, Perancis, Itali, Luxemborg, Belanda, Jerman, Denmark, Ireland, United Kingdom, Portugal, Greek, Sepanyol, Austria, Finland dan Sweden.
- Tujuan penubuhan kesatuan adalah untuk mengimbangi kekuatan ekonomi Amerika Syarikat dan Jepun yang sukar digugat oleh mana-mana negara waktu itu.
- Penubuhan Kesatuan Eropah membolehkan rakyat atau masyarakat negara-negara anggota bebas bergerak, mencari pekerjaan, membuat pelaburan dan menjalankan urusan perdagangan yang selama ini terhalang kerana setiap negara Eropah mempunyai kawalan sempadan yang ketat, sistem cukai dan subsidi masing-masing, polisi dalam negara serta dasar untuk melindungi industri tempatan daripada persaingan luar negara.
- Secara khusus, objektif penubuhan EU ialah adalah seperti berikut:
 - i. menghapuskan duti kastam untuk semua negara anggota.
 - ii. memastikan perdagangan dijalankan secara bebas.
 - iii. menyelaraskan dasar kewangan dan fiskal semua negara anggota.
 - iv. memberi kebebasan dalam pengaliran modal di kalangan negara anggota.
 - v. menggariskan polisi umum terhadap perdagangan yang melibatkan negara anggota.
 - vi. menggalakkan perkembangan aktiviti ekonomi antara negara anggota.
- Mata wang tunggal rasmi yang dinamakan Euro telah diperkenalkan untuk kegunaan setiap negara anggota.

4. ASEAN

- Persatuan/Kesatuan negara-negara Asia Tenggara atau ASEAN dianggotai oleh sepuluh buah negara yang terletak di rantau Asia Tenggara iaitu, Malaysia, Thailand, Indonesia, Singapura, Brunei, Filipina, Laos, Vietnam, Kemboja dan Myanmar.
- Tiga tujuan utama penubuhan ASEAN ialah:
 - i. menggalakkan pembangunan ekonomi, sosial dan kebudayaan menerusi program-program kerjasama serantau.
 - ii. mengukuhkan kestabilan politik dan ekonomi serantau agar dapat menghadapi kuasa-kuasa besar.
 - iii. bertindak sebagai satu forum untuk menyelesaikan sebarang permasalahan perdagangan antara negara anggota.

Soalan 9

Soalan ini meminta calon untuk menyatakan **empat** pendekatan tindakan beretika. Majoriti calon dapat memberikan fakta dengan tepat dan mendapat markah penuh. Terdapat sebilangan kecil calon yang gagal menjawab dengan betul, antaranya kesalahan ejaan seperti pendekatan utilitarian dan utilitarian.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Utilitarian
2. Individualisme
3. Hak moral
4. Keadilan

Soalan 10

Soalan ini meminta calon untuk memberikan maksud warga korporat dan menyatakan **tiga** peranan warga korporat. Bagi soalan 10(a), hanya sebilangan kecil calon sahaja yang mampu menjawab dengan betul. Manakala bagi soalan 10(b), majoriti calon dapat menjawab dengan betul. Hanya sebilangan kecil calon yang gagal memberikan jawapan dengan tepat, seperti gelagat dalam perniagaan, komited terhadap perniagaan, dan meningkatkan ekonomi negara.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

(a) Maksud warga korporat:

- Sekumpulan manusia yang melibatkan diri dalam aktiviti perniagaan syarikat. Terdiri daripada pemegang saham, lembaga pengarah dan pihak pengurusan syarikat.
- Warga korporat adalah satu pengiktirafan bahawa perbadanan atau organisasi perniagaan mempunyai tanggungjawab sosial/budaya/persekitaran kepada masyarakat/Pengiktirafan ini membolehkan organisasi untuk beroperasi dan memberikan faedah/kepentingan ekonomi dan kewangan kepada pemegang saham dan pihak berkepentingan.

(b) Peranan warga korporat:

- Gelagat beretika dalam perniagaan
- Komited terhadap pihak berkepentingan termasuk masyarakat, pelanggan, pekerja, pelabur dan pembekal
- Komited terhadap persekitaran dalam jangka masa panjang

BAHAGIAN B

Soalan 11

Soalan 11(a) meminta calon untuk menjelaskan tanggungjawab sosial Marrybrown terhadap pihak berkepentingan. Majoriti calon boleh memberikan sekurang-kurangnya 4 fakta dengan betul dan mengitikan dengan kaitan kes yang betul. Namun, kelemahan utama calon ialah gagal untuk menghuraikan fakta dengan baik. Huraian yang diberikan terlalu umum dan tidak dikaitkan dengan fakta.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

| Fakta | Huraian | Kaitan kes |
|-----------|---|--|
| Pelanggan | <ul style="list-style-type: none">• Menjaga mutu barang-barang dan perkhidmatan supaya terjamin penggunaannya yang cekap.• Tidak menghasilkan atau menjual barang-barang palsu atau bermutu lebih rendah daripada yang ditetapkan atau barang-barang seludup atau apa-apa barang yang membahayakan kesihatan dan keselamatan pengguna. | <ul style="list-style-type: none">• MB menawarkan pelbagai menu produk halal yang berkualiti dengan harga berpatutan kepada para pelanggannya.• Walau bagaimanapun, MB menggabungkan elemen cita rasa tempatan di setiap lokasi restoran miliknya, seperti burger tuna dan nasi beriyani kari tuna di Maldives, <i>churros</i> di francais Sweden, dan pelbagai menu berasaskan <i>vegetarian</i> di India. |

| | | |
|------------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan ejen atau wakil yang dilantik tidak mengenakan harga yang lebih tinggi daripada harga yang disyorkan. • Menentukan dan memelihara ketetapan timbangan dan sukatan bagi barang-barang yang dijual. • Memberikan maklumat yang tepat/sahih/tidak mengelirukan. | <ul style="list-style-type: none"> • Bagi mengelakkan masalah bekalan, MB membuat persiapan awal dengan mendapatkan bekalan tambahan untuk mengelakkan gangguan operasi harian seluruh francaisnya. • MB juga sedar tentang kepentingan penggunaan e-dagang • serta perkhidmatan penghantaran ke rumah yang turut disediakan oleh syarikat kepada para pelanggannya. • Laman sesawang dibina bagi memudahkan penyampaian maklumat berkaitan dengan operasi perniagaan MB terutamanya kepada pelanggan, bakal pekerja, dan juga bakal francais. • Pelanggan juga boleh memberikan maklum balas terhadap produk dan perkhidmatan MB melalui aplikasi Marrybrown, GrabFood, dan Foodpanda. |
| Masyarakat | <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan sumbangan kepada masyarakat seperti biasiswa, pinjaman kepada pelajar tempatan. • Mengenalpasti keperluan masyarakat dan dapat membekalnya mengikut permintaan. • Membiayai projek-projek social seperti taman permainan, pondok bas dan tempat rekreasi. • Memastikan aktiviti perniagaan tidak memudaratkan alam sekitar. | <ul style="list-style-type: none"> • Antara pengiktirafan yang diterima oleh MB adalah Anugerah Best CSR 2021, • MB juga telah menaja pembinaan taman permainan kanak-kanak di Hospital Sultan Ismail, Johor • MB turut menyumbangkan nasi lemak MB dan bubur ayam kepada pihak berkuasa, hospital, dan pelajar. • MB dilantik oleh Perbadanan Nasional Berhad (PERNAS) sebagai rakan strategik untuk membantu SMK Seri Pantai, Kuala Lumpur mewujudkan Kelab Usahawan Francais (KUF). • Usaha ini dapat meningkatkan kefahaman dan menerapkan budaya usahawan kepada pelajar tentang konsep perniagaan, khususnya bidang francais serta kepenggunaan. |
| Pekerja | <ul style="list-style-type: none"> • Menentukan bahawa dasar upah dan gaji adalah mengikut daya pengeluaran dan kecukupan. • Mengamalkan dasar pengambilan pekerja yang adil. | <ul style="list-style-type: none"> • Laman sesawang dibina bagi memudahkan penyampaian maklumat berkaitan dengan operasi perniagaan MB terutamanya kepada pelanggan, bakal pekerja, dan juga bakal francais • Anugerah Majikan Terbaik |

| | | |
|-------------------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan tempat kerja yang selamat dan sihat dimana dapat menjamin kebajikan pekerja. • Memberi jaminan kerja dan ganti rugi yang mencukupi apabila pekerja berhenti. | |
| Francaisi | <ul style="list-style-type: none"> • Francaisor menawarkan berbagai bantuan kepada francaisi. | <ul style="list-style-type: none"> • MB membuat persiapan awal dengan mendapatkan bekalan tambahan untuk mengelakkan gangguan operasi harian seluruh francaisnya • Laman sesawang dibina bagi memudahkan penyampaian maklumat berkaitan dengan operasi perniagaan MB terutamanya kepada pelanggan, bakal pekerja, dan juga bakal francaisi • Anugerah Francais Malaysia Terbaik di Timur Tengah. • Semasa pandemik COVID-19, MB telah menawarkan pengecualian pembayaran yuran dan kos pengiklanan selama tiga bulan kepada francaisi yang terkesan. |
| Kumpulan pendesak | <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan maklumat yang benar kepada kumpulan pendesak tentang satu-satu isu yang tepat. • Memberikan kerjasama yang diperlukan oleh kumpulan pendesak. • Menyediakan ruang dan kemudahan kepada kumpulan pendesak untuk menyuarakan pendapat tentang produk atau perkhidmatan syarikat. | <ul style="list-style-type: none"> • Sempena Hari Wanita Sedunia, MB telah memberi 1500 set makanan ke beberapa buah organisasi bukan kerajaan (NGO) wanita seperti Pertubuhan Kebajikan Darul Wardah, Selangor dan Women's Aid Organisation (WAO). |
| Kerajaan | <ul style="list-style-type: none"> • Mengambil bahagian dalam perbincangan mengenai undang-undang yang dicadangkan. • Memberikan sumbangan yang positif ke arah penggunaan sumber tenaga manusia dan bahan-bahan mentah negara yang lebih baik. • Menyokong program-program yang dianjurkan oleh pihak kerajaan. • Menyediakan kemudahan prasarana/infrastruktur. | <ul style="list-style-type: none"> • MB juga telah menaja pembinaan taman permainan kanak-kanak di Hospital Sultan Ismail, Johor. • MB turut menyumbangkan nasi lemak MB dan bubur ayam kepada pihak berkuasa, hospital, dan pelajar. • Bagi memberi pendedahan awal kepada pelajar, MB dilantik oleh Perbadanan Nasional Berhad (PERNAS) sebagai rakan strategik untuk membantu SMK Seri Pantai, Kuala Lumpur mewujudkan Kelab Usahawan Francais (KUF). |

Soalan 11(b) meminta calon untuk menjelaskan hak-hak pengguna Marrybrown. Majoriti calon mampu menjawab soalan ini dengan baik. Ramai calon yang boleh menjawab semua 5 fakta yang diperlukan dan memberikan kaitan kes dengan tepat. Terdapat segelintir kecil calon memberi fakta yang tidak berkaitan dengan kes seperti hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk hidup dalam alam sekitar yang selamat, hak untuk mendapat pendidikan, dan hak untuk mendapat keperluan.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

| Fakta | Huraian | Kaitan kes |
|--------------------------------------|---|---|
| Hak untuk mendapatkan keperluan asas | <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna berhak mendapatkan keperluan asas bagi meneruskan kehidupan yang memuaskan. • Keperluan asas ini termasuk makanan yang mencukupi dan selamat, pakaian, perumahan, kemudahan kesihatan dan pendidikan, dan sebagainya. | <ul style="list-style-type: none"> • MB menawarkan pelbagai menu produk halal yang berkualiti dengan harga berpatutan kepada para pelanggannya. • Bagi memberi pendedahan awal kepada pelajar, MB dilantik oleh Perbadanan Nasional Berhad (PERNAS) sebagai rakan strategik untuk membantu SMK Seri Pantai, Kuala Lumpur mewujudkan Kelab Usahawan Francais (KUF). |
| Hak untuk membuat pilihan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna berhak untuk memilih daripada pelbagai barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan pada harga yang kompetitif dan jaminan kualiti yang memuaskan. | <ul style="list-style-type: none"> • Menu utama MB ialah ayam goreng, burger, dan nasi lemak. • Walau bagaimanapun, MB menggabungkan elemen cita rasa tempatan di setiap lokasi restoran miliknya, seperti burger tuna dan nasi beriyani kari tuna di Maldives, <i>churros</i> di francais Sweden, dan pelbagai menu berasaskan <i>vegetarian</i> di India. • Pelanggan juga boleh memberikan maklum balas terhadap produk dan perkhidmatan MB melalui aplikasi Marrybrown, GrabFood, dan Foodpanda. |
| Hak untuk mendapatkan maklumat | <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna berhak untuk diberitahu fakta-fakta yang diperlukan bagi membolehkan mereka membuat pilihan yang tepat. • Pengguna dilindungi daripada pengiklanan serta pelabelan yang tidak jujur atau mengelirukan. | <ul style="list-style-type: none"> • Laman sesawang dibina bagi memudahkan penyampaian maklumat berkaitan operasi perniagaan MB terutamanya kepada pelanggan, bakal pekerja, dan juga bakal francaisi. • Pelanggan juga boleh memberikan maklum balas terhadap produk dan perkhidmatan MB melalui aplikasi Marrybrown, GrabFood, dan Foodpanda. |

| | | |
|--|--|--|
| Hak untuk menyuarakan pendapat/ bersuara | <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna berhak untuk bersuara bagi memastikan kepentingan pengguna mendapat pertimbangan yang sewajarnya dalam penggubalan dan pelaksanaan dasar kerajaan, serta dalam pembangunan barangan dan perkhidmatan oleh pengeluar. | <ul style="list-style-type: none"> • Laman sesawang dibina bagi memudahkan penyampaian maklumat berkaitan operasi perniagaan MB terutamanya kepada pelanggan, bakal pekerja, dan juga bakal francais. • Pelanggan juga boleh memberikan maklum balas terhadap produk dan perkhidmatan MB melalui aplikasi Marrybrown, GrabFood, dan Foodpanda. |
| Hak untuk mendapat keselamatan/ barangan dan perkhidmatan yang selamat | <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna berhak untuk dilindungi daripada barangan, proses pengeluaran dan perkhidmatan yang boleh membahayakan kesihatan atau kehidupan. | <ul style="list-style-type: none"> • Usaha ini adalah bagi memastikan sistem operasi yang berkualiti dan mematuhi piawaian yang ditetapkan serta menjamin produk selamat dimakan. |
| Hak untuk mendapat pendidikan/ kepenggunaan/ pengguna | <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna berhak mendapat pendidikan dan kemahiran yang diperlukan bagi membolehkan mereka membuat pilihan yang bijak dalam pembelian barangan dan perkhidmatan, serta mengamalkan hak dan tanggungjawab mereka sebagai pengguna. | <ul style="list-style-type: none"> • Usaha ini dapat meningkatkan kefahaman dan menerapkan budaya usahawan kepada pelajar tentang konsep perniagaan khususnya bidang francais serta kepenggunaan. |

Soalan 12

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menjelaskan **lima** sifat peribadi usahawan berjaya. Jawapan calon pada keseluruhannya adalah amat baik. Majoriti calon dapat menyatakan fakta dan huraian dengan tepat serta ramai calon yang mampu memberi contoh dengan baik. Terdapat calon memberikan fakta yang tidak tepat, seperti situasi menang-menang, tajamkan gergaji, kepimpinan, tidak berputus asa, dan kreativiti.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Berani mengambil/menanggung risiko
 - Membuat penilaian dan pertimbangan terhadap risiko, kerana risiko yang terhitung akan menjamin pulangan yang selamat.
 - Menangani ketidakpastian perniagaan.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Inovatif
 - Sentiasa ingin membuat pembaharuan/penambahbaikan.
 - Contoh yang bersesuaian.

3. Inisiatif yang tinggi/Proaktif
 - Mempunyai semangat atau tabiat untuk melaksanakan tanggungjawab tanpa diarah atau dipaksa.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Kreatif
 - Mempunyai banyak idea baharu, panjang akal dan berupaya menghasilkan produk baharu dan canggih serta unik.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Lokus kawalan dalaman
 - Kebolehan dirinya tanpa dipengaruhi oleh faktor-faktor luaran.
 - Contoh yang bersesuaian.
6. Bijak merebut peluang/bersinergi
 - Dapat meramal dan menganalisis peluang yang boleh membawa keuntungan.
 - Contoh yang bersesuaian.
7. Optimistik/berkeyakinan diri
 - Sentiasa berfikiran positif terhadap tindakan yang akan diambil.
 - Contoh yang bersesuaian.
8. Berorientasikan matlamat/berwawasan/berpandangan jauh
 - Dapat menjangka apa yang ingin dicapai pada masa hadapan.
 - Contoh yang bersesuaian.
9. Sanggup berkorban
 - Berkorban dari aspek masa, tenaga dan wang bagi menghadapi rintangan.
 - Contoh yang bersesuaian.
10. Dorongan ke arah kejayaan
 - Mempunyai semangat dan keupayaan untuk maju.
 - Contoh yang bersesuaian.
11. Kebolehan membuat keputusan
 - Dinamik dalam membuat keputusan dengan mengambil kira semua faktor dalaman dan luaran organisasi.
 - Contoh yang bersesuaian.
12. Bertanggungjawab
 - Bertanggungjawab atas keputusan yang dibuat apabila berlaku kegagalan.
 - Contoh yang bersesuaian.

Soalan 13

Soalan ini mengkehendaki calon untuk menjelaskan **lima** risiko syarikat multinasional. Majoriti calon yang menjawab soalan ini mampu mendapat markah yang baik. Calon boleh memberikan fakta yang tepat mengikut cadangan jawapan dan mampu menghurai dengan baik. Terdapat calon yang hanya mampu memberikan jawapan fakta sahaja, dan ada juga calon yang gagal memberikan contoh terhadap fakta.

Antara contoh jawapan yang boleh dikemukakan oleh calon ialah:

1. Risiko ekonomi
 - Pengamalan ekonomi yang berbeza seperti perancangan pusat, kapitalis, dan ekonomi campuran boleh menjejaskan operasi perniagaan.
 - Inflasi akan menyebabkan perubahan harga, apabila berlaku inflasi, harga akan naik dan kuasa beli akan menurun.
 - Ketidakstabilan ekonomi seperti kemerosotan ekonomi boleh menyebabkan kerugian pada syarikat multinasional.
 - Contoh yang bersesuaian.
2. Risiko politik.
 - Ketidakstabilan politik memberi kesan kepada perniagaan antarabangsa.
 - Jika sesebuah negara itu tidak stabil dari segi politik seperti peristiwa rampasan kuasa atau tunjuk perasaan, maka negara tersebut diklasifikasikan sebagai tidak selamat untuk pelaburan.
 - Perubahan kerajaan/undang-undang/dasar/sistem pemerintahan sesebuah negara boleh mempengaruhi kestabilan politik.
 - Contoh yang bersesuaian.
3. Risiko kredit
 - Risiko kredit ialah risiko yang perlu dihadapi oleh pengeksport, iaitu apabila pembeli (pengimport) tidak membayar wang bagi barang yang diterimanya.
 - Risiko kredit juga berlaku kerana kemungkinan berlaku kegagalan bayar balik hutang oleh pengimport apabila berlaku kemuflihan dan kenaikan kadar faedah ekonomi.
 - Contoh yang bersesuaian.
4. Risiko pemilikan negara
 - Pemiliknegeraan merujuk kepada pengambilalihan sesebuah perniagaan asing oleh kerajaan tempatan.
 - Pemilikan berlaku kerana perubahan dalam sistem pemerintahan.
 - Risiko ini cenderung berlaku di negara yang mengamalkan sistem komunisme seperti Cuba dan Korea Utara.
 - Syarikat asing dipaksa menyerahkan sebahagian besar modal atau keseluruhan operasi.
 - Pemiliknegeraan boleh berlaku dalam bentuk bayaran pampasan atau tiada pampasan.
 - Contoh yang bersesuaian.
5. Risiko penghantaran balik modal dan dividen
 - Kerajaan akan menghadkan penghantaran balik modal dan dividen oleh pelabur-pelabur asing ke negara asal.
 - Bertujuan untuk melindungi industri tempatan dan syarikat asing dapat melabur semula keuntungan dalam negara tuan rumah semula.
 - Bagi mengelakkan pengaliran mata wang asing ke luar negara.
 - Contoh: Kerajaan Malaysia mengenakan sekatan pengaliran wang masuk dan keluar negara pada 1998 semasa krisis kewangan.
 - Contoh yang bersesuaian.

6. Kadar pertukaran wang

- Kadar pertukaran yang berubah menyebabkan pihak-pihak tertentu/syarikat multinasional mengalami kerugian.
- Nilai mata wang yang sentiasa berubah menjadikan kadar tukaran tidak stabil.
- Nilai mata wang yang sentiasa berubah memberi kesan kepada harga barangan eksport/import.
- Kadar tukaran yang berubah menyebabkan peningkatan dalam mata wang sebuah negara dan penurunan dalam mata wang negara lain.
- Perubahan kadar pertukaran wang asing akan mempengaruhi harga dan kos barangan.
- Syarikat yang terpaksa bergantung pada import terpaksa menanggung kos operasi perniagaan antarabangsa yang lebih tinggi.
- Contoh yang bersesuaian.

Laporan Peperiksaan

STPM 2023



Penerbitan Pelangi Sdn. Bhd. (89120-H)



Majlis Peperiksaan Malaysia

Persiaran 1, Bandar Baru Selayang,
68100 Batu Caves, Selangor Darul Ehsan.

Tel: 03-6126 1600 Faks: 03-6136 1488

E-mel: [ppa\[at\]mpm.edu.my](mailto:ppa[at]mpm.edu.my)