





**/**









**Bahagian A** [50 *markah*]

**Bahagian A** [50 Markah]

1. (a) Perbezaan antara organisasi perniagaan dengan organisasi bukan perniagaan : [6]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensi** | **Organisasi Perniagaan** | **Organisasi Bukan Perniagaan** |
| Tujuan  penubuhan | Bermatlamatkan untung | Bermatlamatkan kebajikan sosial |
| Pendaftaran  organisasi | Didaftarkan di ROC  (pendaftar syarikat) | Didaftar di ROS (pendaftar  pertubuhan) |
| Aktiviti Utama | Penjualan, penghasilan atau pengeluaran barang dan perkhidmatan | Bercorak kemasyarakatan, reaksi, aktiviti sosial (penajaan pendidikan) atau aktiviti sukarela |

(b) **Lima** kekurangan perniagaan pemilikan tunggal adalah : [5]

* 1. Kesukaran mendapatkan modal dari bank untuk membiayai kos pembuatan

dan kos memperbesarkan perniagaan.

* 1. Kerugian perniagaan ditanggung sepenuhnya oleh pemilik.
  2. Liabiliti tidak terhad iaitu aset persendirian akan digunakan untuk membayar

hutang perniagaan

* 1. Risiko sepenuhnya ditanggung oleh pemilik
  2. Beban pengurusan ditanggung oleh pemilik sahaja

(c) **Dua** cabaran pengurus pengeluaran adalah : [6]

1. **Cabaran teknologi baharu**

Mewujudkan kaedah baharu dalam pemprosesan pengeluaran bagi meningkatkan kecekapan operasi atau perubahan teknologi yang kerap menuntut kepekaan pengurus pengeluaran terhadap persekitaran. Menggantikan mesin lama dengan mesin baharu berteknologi tinggi

1. **Penekanan kepada proses pengeluaran produk yang berkualiti**

Pengurus perlu memastikan produk yang dikeluarkan mengikut piawaian industri

atau antarabangsa. Penghasilan produk berkualiti boleh meningkatkan kos

pengeluaran.

(d) Takrif *Pengurusan Kualiti Menyeluruh* (TQM) : [5]

Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TOM) ialah satu proses pengurusan kualiti yang

berasaskan falsafah kualiti beror:ientasikan pelanggan, penambahbaikan secara

berterusan yang melibatkan semua orang dan semua proses dalam organisasi

**tiga** prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh :

1. Kualiti produUperkhidmatan berfokuskan kehendak pelanggan.
2. Pihak pengurusan memberiautoriti kepada pekerja untuk membuat keputusan.
3. Hubungan antara ahli-ahli kumpulan berdasarkan kepercayaan dan semangat kerjasama
4. **Dua** pendekatan pemasaran : [4]
   * 1. **Pendekatan pengeluaran**

Merujuk kepada orientasi pengurusan pemasaran yang mengandaikan bahawa

pengguna akan membeli sahaja produk yang ditawarkan di pasaran.

* + 1. **Pendekatan pemasaran**

Merupakan pemasaran yang mengandaikan bahawa pengguna akan membeli

produk dari sesebuah syarikat sekiranya syarikat tersebut menjalankan promosi

dan usaha yang aktif dalam memasarkan produk mereka.

1. maksud *strategi pemasaran tidak dibezakan* dan *strategi pemasaran tertumpu* ialah: [6]
2. ***Strategi pemasaran tidak dibezakan*** ialah syarikat tidak mengambil kira perbezaan yang terdapat dalam pasaran. syarikat menawarkan produknya kepada semua segmen dengan menggunakan campuran pemasaran yang sama. Tiada penyasaran dilakukan dalam strategi ini. Contohnya Pepsi menyasarkan kepada pemasaran massa.
3. ***Strategi pemasaran tertumpu*** ialah syarikat memilih segmen pasaran tertentu

yang boleh disasarkan dengan campuran pemasaran yang bersesuaian. Syarikat

menumpukan aktiviti pemasaran dan persaingan kepada niche yang berkaitan

dengan produknya sahaja. Contohnya kereta Mercedes disasarkan kepada

golongan berpendapatan tinggi

1. **Tiga** kegunaan penyata kewangan bagi sesebuah syarikat : [6]

(i) Digunakan oleh pihak pengurusan untuk menilai kedudukan kewangan sesebuah

syarikat bagi tempoh tertentu.

(ii) Penyata ini dapat menunjukkan tahap keuntungan syarikat bagi sesuatu tempoh

tertentu.

* + 1. Kunci kira-kira dapat menunjukkan kedudukan aset dan liabiliti syarikat.

1. **Empat** elemen bajet tunai : [4]

* Penerimaan tunai/ aliran masuk tunai
* Pembayaran tunai/ aliran keluar tunai
* Aliran tunai bersih.
* Lebihan/ kurangan tunai.

1. **Empat** kepentingan pengurusan sumber manusia kepada organisasi perniagaan: [4]
   * Memastikan organisasi mempunyai bilangan tenaga kerja yang mencukupi supaya semua aktiviti pengeluaran berjalan dengan lancar.
   * Memastikan sumber dan kaedah pemilihan yang sesuai digunakan supaya calon yang sesuai dan tepat dipilih menyertai organisasi.
   * Membangunkan sistem ganjaran dan pampasan yang adil untuk memastikan tahap motivasi pekerja adalah tinggi.
   * Membangunkan program penilaian prestasi yang dapat mengenal pasti tahap

kemahiran dan keupayaan pekerja bagi membantu pembuatan keputusan oleh pihak pengurusan (keputusan kenaikan pangkat, latihan, bonus, dan sebagainya).

1. **Dua** masalah dalam melaksanakan penialaian prestasi pekerja. [4]

* ***Kurang objektif***

Iaitu pengukuran yang bersifat subjektif seperti malas atau rajin.

* ***Kesan Halo***

Iaitu penilai menilai pekerja berasaskan satu faktor positif dan kemudian mengandaikan faktor yang lain adalah sama dengan faktor asas tersebut

**Bahagian B** [50 Markah]

2 (a) Jelaskan **dua** pemboleh ubah asas segmentasi yang diaplikasikan oleh Avon Cosmetics Malaysia (ACM), [10]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fakta** | **Huraian** | **Kaitan Kes** |
| Pemboleh ubah asas  segmentasi  demografi.  [1] | Pembahagian pasaran kepada  segmen kecil berdasarkan pendapatan, jantina, umur, latar belakang, dan bangsa. [1]  Keperluan dan kehendak  pengguna dikaitkan dengan faktor jantina wanita dan lelaki. [1] | Bagi pengguna wanita:  ACM menawarkan produk wangian,  alat solek, penjagaan kulit,  penjagaan rambut, jam tangan,  aksesori, peralatan rumah. [1]  Bagi pengguna lelaki:  ACM menawarkan produk wangian  dan pakaian dalam lelaki. [1] |
| Pemboleh  ubah asas  segmentasi  psikografi.  [1] | Pembahagian pasaran kepada  segmen kecil berdasarkan gaya hidup, kelas sosial, citarasa dan personaliti. [1]  Keperluan dan kehendak  pengguna dikaitkan dengan faktor gaya hidup yang mementingkan penampilan diri. [1] | Produk seperti alat solek, barang  kemas, aksesori wanita, dan  peralatan rumah ACM dipelbagaikan  mengikut cita rasa, minat, dan  pandangan pengguna. [1]  Contohnya produk perhiasan diri  seperti barang kemas, jam tangan,  dan aksesori. [1] |

(b) Jelaskan lima tindakan ACM bagi menunjukkan peranan perniagaannya terhadap masyarakat dan ekonomi di Malaysia. [20]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fakta** | **Huraian** | **Kaitan Kes** |
| Memenuhi  keperluan  dan  kehendak  pengguna.  [1] | Rangkaian  produk yang  pelbagai  ditawarkan di  pasaran untuk  memenuhi  keperluan  pengguna.  [1] | * ACM menawarkan produk yang pelbagai seperti produk wangian, alat solek, penjagaan kulit, penjagaan peribadi, penjagaan rambut, pemakanan, pakaian dalam, barangan kemas, jam tangan, aksesori, peralatan rumah, langsir, sarung kusyen, cadal dan perkakas memasak tidak melekat bagi memenuhi keperluan pengguna. [2 ½ ] * ACM turut memberikan perhatian terhadap golongan lelaki dengan memperkenalkan lebih banyak rangkaian produk termasuk wangian dan pakaian dalam yang bersesuaian dengan minat dan cita rasa golongan lelaki. [2 ½ ] |
| Sumbangan  kepada  masyarakat. [1] | Meningkatkan  kemahiran  keusahawanan  masyarakat. [1] | * ACM menyediakan Program Latihan dan Pembangunan kepada rakan niaga untuk meningkatkan kemahiran mereka. [2] * Bajet tahunan yang lumayan terus diperuntukkan   bagi Program Latihan dan Pembangunan kakitangan dan rakan niaga ACM. [2] |
| Sumbangan  kepada  pertumbuhan  ekonomi  negara.  [1] | Menawarkan  peluang  peningkatan  pendapatan  masyarakat  melalui  perniagaan.  [1] | * Kemudahan kredit tanpa cagaran dan tanpa   faedah sehingga RM70 000 dengan tempoh pembayaran balik sehingga 60 hari yang ditawarkan ACM kepada rakan niaga sedia ada dan baharu bagi meningkatkan jumlah jualan. [2 ½ ]   * Program lnsentif dan Penghargaan kepada rakan niaga ACM. Contohnya ACM menawarkan pelbagai komisen jualan, bonus jualan, termasuk program elaun kereta yang menarik dapat menjamin peningkatan jualan keseluruhan. [2 ½ ] |

*Jawab* **satu** *soalan sahaja, sama ada soalan 3(a) atau soalan 3(b)*

3 (a) Proses pengeluaran bagi pengeluaran perabot : [20]

**Proses pengeluaran**





|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Input** |  | **Proses Tranformasi** |  | **Output** |
| Sumber bahan mentah – Kayu  Sumber Manusia  Sumber Maklumat  Sumber Kewangan  Sumber Tenaga  Bangunan dan Peralatan | Penggunaan Teknologi dan Manusia | **Perabot** |

1. **Input**

Merupakan sumber atau faktor-faktor pengeluaran yang diperlukan untuk menghasilkan perabot. Sumber yang terlibat dalam pengeluaran perabot ialah :

* Bahan mentah - Kayu, besi, gam, kain, span, dan sebagainya.
* Modal insan atau sumber manusia - Pekerja.
* Modal - Sumber kewangan atau pinjaman.
* Teknologi - Mesin dan peralatan atau kaedah pengeluaran.
* Keusahawanan.

1. **Proses Tranformasi**

Merupakan aktiviti mengubah input kepada output. Proses transformasi yang terlibat dalam pengeluaran perabot ialah :

* Mencantum, memotong, membengkok, mengeringkan, mengecat,

menggilap, dan sebagainya.

* Penggunaan teknologi dan manusia - Pekerja akan melakukan aktiviti

yang menambah nilai kepada input, seperti memotong, membentuk, atau

mengecat bahan mentah kayu atau besi menggunakan mesin.

1. **Output**

Merupakan hasil pengeluaran sama ada produk siap ataupun produk separa siap. Output pengeluaran perabot ialah :

* Bahagian-bahagian perabot yang boleh dijual kepada pengilang perabot lain.
* Perabot yang lengkap dijual terus kepada pemborong, peruncit, atau pengguna

akhir.

1. **Maklum Balas**

Penyampaian maklumat tentang hasil keluaran disampaikan kepada peringkat

input dan proses transformasi.

Kualiti produk - Maklum balas sama ada mutu perabot yang dihasilkan

menepati piawaian yang ditetapkan atau tidak disampaikan kepada peringkat

input atau peringkat proses transformasi.

Rupa bentuk produk - Maklum balas sama ada perabot yang dihasilkan

sama seperti reka bentuk yang dirancang.

**Atau**

3 (b) (i) **Tujuh** cabaran dalam pengurusan sumber manusia : [14]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bil** | **Fakta / Cabaran** | **Huraian** |
| 1 | Teknologi | Persaingan pasaran menuntut syarikat melakukan automasi/  menggunakan teknologi tinggi untuk kekal berdaya saing. |
| 2 | Peningkatan  bilangan pekerja  wanita | Peningkatan dalam pendidikan dan peluang pekerjaan meningkatkan jumlah pekerja wanita. |
| 3 | Kemasukan  buruh asing | Kemasukan buruh asing untuk menampung kekurangan tenaga kerja tempatan. Syarikat perlu merancang latihan dan pembangunan yang sesuai untuk mereka |
| 4 | Perubahan  ekonomi | Kemelesetan ekonomi mengakibatkan pembuangan kerja dan peningkatan pengangguran |
| 5 | Kepelbagaian  tenaga kerja | Terdapat golongan orang kurang berupaya, pekerja dari aspek etnik, umul jantina, taraf perkahwinan, dan agama yang berbeza, serta golongan minoriti dalam organisasi. Syarikat perlu peka kepada keperluan mereka |
| 6 | Undang-undang  dan peraturan | Berlaku perubahan terhadap perubahan undang-undang buruh. Syarikat perlu memberi perhatian terhadap perubahan tersebut. |
| 7 | Globalisasi | Dalam menghadapi globalisasi pasaran, syarikat perlu meningkatkan daya saing dengan mengurangkan kos dan meningkatkan kualiti agar dapat bersaing di pasaran antarabangsa yang kompetitif. |

(ii) **Enam** tindakan yang perlu diambil oleh seseorang pengurus sumber manusia bagi membantu stafnya menghadapi cabaran yang dikemukakan dalam (b)(i). [6]

* Latihan kepada para pekerja tentang teknologi atau cara kerja baharu dikilang.
* Penyediaan pusat asuhan kanak-kanak atau bilik menyusu.
* Kakitangan pengurusan perlu diberi latihan tentang peraturan dan prosedur imigresen.
* Memperkenalkan dan melaksanakan skim pemisahan sukarela (MSS).
* Latihan untuk mendapatkan kemahiran baharu/menambah kemahiran.
* Menyediakan peluang pekerjaan kepada golongan orang kurang berupaya.
* Memberi layanan yang sama atau menyediakan kemudahan bagi setiap golongan.
* Pihak pengurusan perlu mematuhi keperluan undang-undang baharu, seperti membayar pekerja kadar gaji minimum, cuti umum baharu.
* Pihak pengurusan perlu akur kepada peraturan permit pekerja asing