

PENGAJIAN PERNIAGAAN
KERTAS 1 PENGGAL 1
(Satu jam empat puluh lima minit)

SKEMA PEMARKAHAN

PEPERIKSAAN PERCUBAAN STPM PENGGAL 1 2017

Arahan kepada GURU:

Skema pemarkahan ini hanya boleh digunakan untuk tujuan pemarkahan dan perbincangan dengan calon sahaja selepas peperiksaan atau ujian dilaksanakan. Sebarang edaran untuk tujuan lain tidak dibenarkan.

Kertas skema ini terdiri daripada 11 halaman bercetak.

SKEMA PEMARKAHAN

Soalan 1

- a) Jelaskan maksud perniagaan. [4]

Perniagaan adalah sebarang aktiviti yang dijalankan untuk **memuaskan keperluan dan kehendak [1m]** pelanggan dengan **menyediakan barangan dan perkhidmatan [1m]** yang melibatkan **pertukaran nilai [1m]** bagi **mendapatkan keuntungan. [1m]**

- b) Huraikan **dua** kesan dari perubahan teknologi yang berlaku terhadap perniagaan di Malaysia. [4]

Dua perubahan yang berlaku terhadap perniagaan di Malaysia ekoran perubahan teknologi:

1.Wujud industri baru (F=1m)

-Industri yang berasaskan sains dan teknologi terkini./ (H=1m)

-Produk seperti komputer, robot dan teknologi maklumat. (H=1m)

[Maksimum 2 m(F=1m + H=1m (mana-mana 2 diatas)= 2m]

2.Menyampaikan maklumat dengan segera kepada pengguna

-Teknologi baru meningkatkan keberkesanan dan kecekapan proses komunikasi.

-Maklumat produk dapat disampaikan dengan segera dan berkesan seperti melalui kemudahan Internet.

3.Mengubah dan menghapuskan industri sedia ada

-Firma yang tidak menerima perubahan boleh menyebabkan kemerosotan perniagaan.

-Kesannya, firma akan melabur dana untuk menyesuaikan dengan teknologi baru.

- c) Huraikan perbezaan antara aktiviti perniagaan berasaskan pengeluaran dengan aktiviti perniagaan berasaskan perkhidmatan . [6]

Perbezaan antara aktiviti perniagaan berasaskan pengeluaran dengan aktiviti perniagaan berasaskan perkhidmatan:

Dimensi	Aktiviti perniagaan berasaskan pengeluaran	Aktiviti perniagaan berasaskan perkhidmatan
Produk/keluaran [1]	Ketara melibatkan produk fizikal boleh dilihat, disentuh dan bau. [1]	Tidak ketara hanya boleh dinikmati kepuasan penggunaannya.[1]
Input/ faktor pengeluaran [1]	Bahan fizikal diperlukan untuk menjalankan proses perniagaan [1]	Perkhidmatan diberi kepada pelanggan dalam proses perniagaan.[1]

SULIT*

d) Huraikan susun atur pengeluaran untuk aktiviti yang berikut:

- (i) Pembinaan kapal terbang [2]
- (ii) Hospital [2]
- (iii) Pengeluaran Komputer [2]

[6]

Skema pemarkahan:-

(a)Pembinaan kapal terbang

Susun atur tetap

-Segala peralatan, bahan, dan pekerja digerakkan ke lokasi untuk penghasilan produk.

(b)Hospital

Susun atur proses

-Penyusunan bahan mentah, mesin dan pekerja mengikut fungsi kerja yang dilakukan.

(c)Pengeluaran Komputer

Susun atur produk

-Mesin, buruh, dan bahan disusun mengikut urutan proses

e) Nyatakan proses kawalan kualiti.

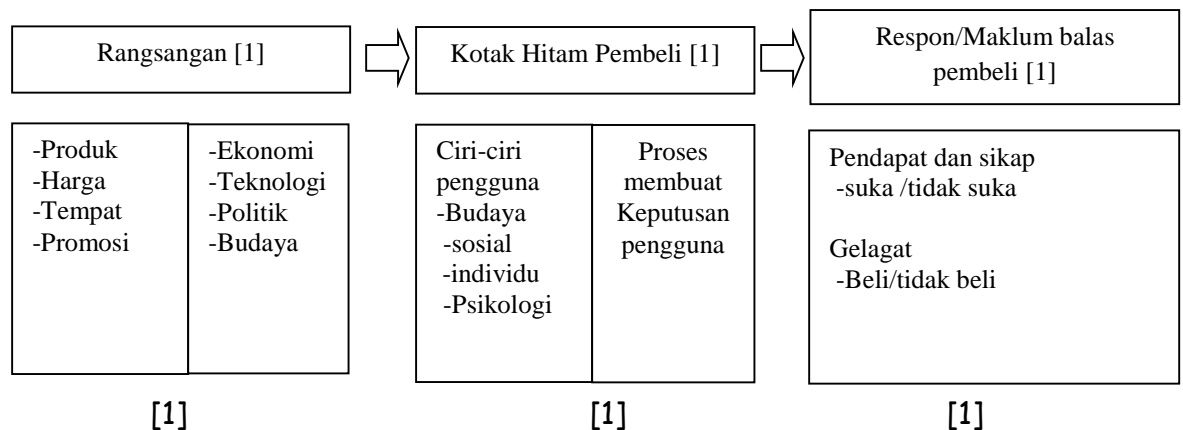
[4]

Proses kawalan kualiti ialah

1. Rancang (Plan)
2. Buat (Do)
3. Semak (Check)
4. Tindakan (Act)

f) Lukis dan labelkan model gelagat pengguna.

[6]



g) Dua jenis sumber pembiayaan jangka pendek

- 1) **Overdraf** - Pelanggan mengeluarkan wang lebih daripada baki akaun semasa.
- 2) **Pinjaman berkala** - Pelanggan/peminjam boleh membayar balik pinjaman serta faedah secara beransur dan jumlah bayarannya sama rata dalam kala /tempoh ditetapkan.
- 3) **Pemfaktoran** - Pelanggan mendiskaun (menjual) invois/penghutang kepada bank/ syarikat pemfaktoran.

SULIT*

- 4) **Nota janji** - Satu dokumen yang dikeluarkan oleh pemiutang kepada penghutang untuk menjelaskan bayaran sekaligus pada satu tarikh matang yang dipersetujui oleh kedua-dua pihak.
- 5) **Kredit dagangan/ kredit pembekal** - Kemudahan kredit yang diberikan oleh pihak penjual kepada pembeli.
- 6) **Kredit pusingan** - Perjanjian antara pihak bank dengan pihak peminjam. Peminjam boleh meminjam sejumlah wang pada bila-bila masa sahaja asalkan jumlah yang dipinjam tidak melebihi jumlah yang dipersetujui.

[Pilih mana-mana 2 pertama, Fakta 1m, Huraian 1m, 2 x 2m = 4m]

h) Nyata dan terangkan prinsip insurans yang berkaitan bagi setiap kes berikut:

i) Premis Perniagaan Encik Basir terbakar dan beliau telah membelanjakan RM60 000 untuk membaikinya. Sebelum kebakaran, Encik Basir menginsuranskan premis tersebut dengan nilai RM80 000.

Berapakah jumlah yang dibayar oleh syarikat insurans sebagai gantirugi?

Prinsip yang diamalkan dalam kes ini ialah **prinsip ganti rugi**. [1m]

Menurut prinsip ini, pihak insurans hanya akan membayar pampasan setakat kerugian sebenar yang dialami kepada si diinsuran. [1m]

Dalam hal ini, Encik Basir walaupun telah menginsuranskan premisnya dengan nilai RM80 000, penginsurans hanya akan membayar ganti rugi mengikut kerugian sebenar iaitu RM60 000. [1m]

ii) Encik Ahmad telah menginsuranskan kereta dengan polisi komprehensif. Pada 20 Jun 2015 keretanya telah hilang. Pada bulan September 2015 Encik Ahmad mendapat pampasan ganti rugi daripada penginsurans. Pada bulan Januari 2016, kereta tersebut dijumpai semula.

Siapakah yang berhak untuk memuntut kereta tersebut.

Kes ini berkaitan dengan prinsip subrogasi [1m]

Mengikut prinsip ini, setelah sidiinsurans menerima pampasan, sidiinsurans tidak lagi mempunyai hak ke atas harta yang diinsuranskan. Aset atau harta berkenaan berpindah kepada penginsurans. [1m]

Oleh yang demikian, Encik AAA tidak lagi mempunyai hak untuk menuntut kereta yang telah dijumpai kerana beliau telah mendapat pampasan ganti rugi daripada penginsurans setelah keretanya hilang. [1m]

Kereta yang dijumpai menjadi hak pihak penginsurans. [1m]

[Fakta + D + KK = 3m X 2 kes = 6m]

i) Huraikan dua aktiviti pengurusan sumber manusia strategik. [4]

1. Menarik

Pengambilan pekerja mengikut keperluan semasa organisasi dalam jangka pendek atau jangka panjang.

2. **Membangun**
Menyediakan latihan dan pembangunan berasaskan kepada keperluan pekerja dan organisasi.
3. **Mengekal sumber manusia**
Gaji dan insentif adalah untuk menarik pekerja yang berkebolehan, mengekalkan atau meningkatkan motivasi pekerja dan mengekalkan mereka untuk kekal dalam perkhidmatan.

j) Huraikan **tiga** kaedah **yang digunakan untuk** menentukan keperluan sumber manusia.

[6]

1. Kaedah analisis trend

Kaedah ini merupakan teknik menentukan keperluan tenaga kerja pada masa akan datang. Kaedah ini mengkaji trend pekerjaan dalam organisasi bagi beberapa tahun kebelakangan. Kaedah ini bertujuan untuk membuat anggaran awal dengan mengambil kira masa.

2. Carta pengantian

Carta ini mengandungi senarai pemegang jawatan samasa dan calon pekerja yang bakal menggantikan sekiranya berlaku kekosongan bagi sesuatu jabatan. Carta ini perlu dikemaskini dari semasa ke semasa kerana carta ini memudahkan proses pengantian.

3. Inventori kemahiran

Dokumen yang mengandungi maklumat pekerja mengenai latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, minat, kemahiran dan latihan yang pernah dihadiri oleh pekerja. Dengan adanya dokumen ini, organisasi dapat membuat perancangan tenaga kerja pada masa hadapan dan dapat memahami kemampuan pekerja-pekerja dalam organisasi.

Proton Holdings Bhd. (Proton) Melalui Proses Pemulihan Sepenuhnya.

2. Kejayaan proton menghasilkan Proton Perdana sedan eksekutif generasi ke empat yang baharu telah membuktikan syarikat pengeluar kereta nasional tersebut benar-benar mengembalikan kegemilangan Proton ke landasan kejayaan untuk menjana keuntungan dan memberi faedah kepada negara. Ekoran dari itu, sebanyak 900 unit model Perdana menerima tempahan awal daripada pelanggan dan ia membuktikan keyakinan pelanggan terhadap model tersebut.

Proton selama ini telah banyak bergantung kepada campur tangan politik dalam strategi pengurusan termasuk kakitangan dan model perniagaan sehingga menyebabkan Proton berada dalam keadaan sukar. Untuk mencapai kejayaan yang lebih cemerlang dengan kumpulan pengurusan baharu yang tidak lagi ada campur tangan politik sepenuhnya, proton merangka untuk meningkatkan jualan, serta memimpin inovasi dan memastikan syarikat ini mempunyai masa hadapan yang lebih cerah, baik dari segi produk dan dapat meningkatkan kesejahteraan pekerja mereka.

Hasil dari penyelidikan dan pembangunan yang rapi, Proton berjaya melancarkan model yang keduanya pada tahun ini iaitu Proton Persona 1.6 Liter, dengan tempahan awal selepas dua hari pelancaran melebihi 1400 di seluruh negara.

Menurut Ketua Pegawai Eksekutif Proton Edar Sdn.Bhd, Encik Rohaimie Shafie berkata, keadaan tersebut menunjukkan petanda baik sambutan masyarakat terhadap model baharu tersebut. Katanya pelbagai aktiviti telah dirancang dan dilaksanakan oleh Proton dalam mempromosikan keluaran terbaru itu termasuk mengadakan aktiviti jelajah di beberapa bank seluruh negara, Proton juga mengadakan pameran bergerak ke lokasi-lokasi yang terpilih.

Proton Edar juga turut merancang untuk mentransformasikan cawangan pengedaran mereka di seluruh negara sebagai langkah dalam mengoptimumkan perkhidmatan yang disediakan. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan keyakinan dan kesetiaan pelanggan terhadap Proton dengan menawarkan perkhidmatan terbaik serta menaik taraf pusat servis diseluruh cawangannya.

Tempahan model Persona yang mengalakkan ini disebabkan Proton menawarkan bayaran pendahuluan hanya RM300 dan ditawarkan pada harga yang berpatutan diantara RM49 000 hingga RM63 000 sahaja.

Rekabentuk dan teknologi yang tinggi juga menjadi daya tarikan pelanggan dimana Proton menawarkan model baharu ini dalam enam pilihan warna iaitu Carnelian Brown, Quartz Black, Cotton White, Ruby Red, Sterling Silver dan Graphite Grey. Proton Persona didatangkan dalam tiga varian iaitu Standard (MT dan AT), Executive dan Premium.

Model baharu itu akan dikuasakan dengan enjin VVT 1.6L untuk penggunaan bahan api yang lebih ekonomi dan merupakan kereta Proton pertama mempunyai indikator bagi bantuan pemanduan ECO (ekonomi). Model Persona baharu ini turut dibina dengan mengutamakan ciri-ciri keselamatan tertinggi, seperti kawalan kestabilan elektronik (ESC) dengan sistem kawalan tarikan, bantuan Hill-hold, bantuan brek, sistem brek antikekunci (ABS) serta enam beg udara untuk varian Premium.

SULIT*

Untuk meletakkan Proton seiring dengan pengeluar-pengeluar lain, Proton akan melancarkan dua lagi model baharu iaitu Proton Saga dan MPV Ertiga.

(Dipetik dan disesuaikan daripada: <http://www.utusan.com.my/berita/nasional/era-kebangkitan-proton> yang dicapai pada 25 Ogos 2016)

Berdasarkan kes di atas.

(a) Jelaskan persekitaran perniagaan yang boleh mempengaruhi operasi perniagaan Proton. [10]

(b) Jelaskan strategi campuran pemasaran yang digunakan oleh Proton untuk menghadapi persaingan yang semakin sengit pada masa kini. [20]

2 a)

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Pelanggan [1]	Merujuk kepada pembeli produk / pengguna produk atau perkhidmatan. [1]	<ul style="list-style-type: none">- Sebanyak 900 unit model Perdana menerima tempahan awal daripada pelanggan. [1]- Membuktikan keyakinan pelanggan terhadap model tersebut. [1]
Politik [1]	Merujuk kepada keadaan politik dan polisi awam sesebuah negara. [1]	<ul style="list-style-type: none">- Proton selama ini telah banyak bergantung kepada campurtangan politik dalam strategi pengurusan termasuk kakitangan dan model perniagaan. [1]- Sehingga menyebabkan Proton berada dalam keadaan sukar [1]
Pekerja [1]	Merujuk kepada modal insan /tenaga buruh yang menyumbangkan dalam bentuk fizikal atau mental. [1]	<ul style="list-style-type: none">- Kumpulan pengurusan baharu yang tidak lagi ada campur tangan politik sepenuhnya, akan meningkatkan kesejahteraan pekerja mereka. [1]

F= 3M

H=3M

KK = MAK(4M)

2 b)

Fakta	Huraian	Kaitan Kes
Promosi [1]	Merujuk kepada kaedah yang digunakan untuk menyampaikan maklumat	<ul style="list-style-type: none">- Mengadakan aktiviti jelajah di beberapa bank seluruh negara. [1]

	berkaitan produk atau perkhidmatan kepada pelanggan. [1]	- Mengadakan pameran-pameran bergerak ke lokasi-lokasi yang terpilih. [1]
Pengagihan [1]	Perantaraan yang digunakan oleh pemasar untuk mengedarkan produk dalam proses pemasaran atau merujuk kepada pemindahan produk dari tangan pengeluar ke tangan pengguna akhir. [1]	- mentransformasikan cawangan pengedaran mereka di seluruh negara sebagai langkah dalam mengoptimumkan perkhidmatan yang disediakan. [1] - Menawarkan perkhidmatan terbaik serta menaiktaraf pusat servis diseluruh cawangan. [1]
Harga [1]	Merujuk kepada nilai yang diletakkan pada sesuatu produk atau perkhidmatan [1]	- Model Persona ditawarkan pada harga yang perpatutan diantara RM 49 000 hingga RM 63 000 sahaja [1]
Produk [1]	Merujuk kepada barang, perkhidmatan atau idea yang ditawarkan kepada pelanggan. [1]	- Rekabentuk dan teknologi yang tinggi juga menjadi daya tarikan pelanggan. [1] - Proton menawarkan model baharu ini dalam enam pilihan warna iaitu Carnelian Brown, Quartz Black, Cotton White, Ruby Red, Sterling Silver dan Graphite Grey. [1] - Proton Persona didatangkan dalam tiga varian iaitu Standard (MT dan AT), Executive dan Premium. [1] - Penggunaan bahan api yang lebih ekonomi [1] - Merupakan kereta Proton pertama mempunyai indikator bagi bantuan pemanduan ECO (ekonomi). [1] - Model Persona baharu ini turut dibina dengan mengutamakan ciri-ciri keselamatan tertinggi, [1] - Seperti kawalan kestabilan elektronik (ESC) dengan sistem kawalan tarikan, bantuan Hill-hold, bantuan brek, sistem brek antikekunci (ABS) serta enam beg udara untuk varian Premium [1]

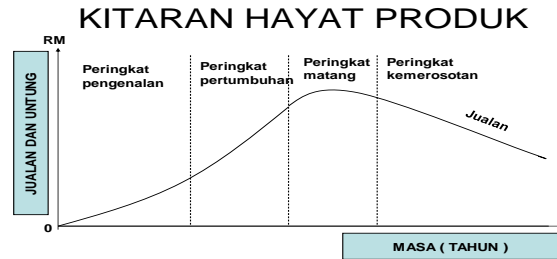
F= 4M

H= 4M

KK = 12M

3 (a) Jelaskan kitaran hayat produk dengan menyertakan gambar rajah.

[20]



Tajuk = 1m
 Paksi X dan Y (mesti label tepat dan lengkap) = 2m
 Keluk Jualan (bentuk dan nama keluk mesti betul) = 1m
 Peringkat/Tahap (untuk semua peringkat/tahap) = 4m
 (Jumlah = 8 markah)

(i)Pengenalan (F=1)

- H1- Jualan/keluaran kecil, kadar pertumbuhan jualan perlahan (1m)
- H2- Kos seunit tinggi - tiada ekonomi bidangan/kos digunakan untuk penyelidikan dan pembangunan produk (1m)
- H3- Keuntungan kurang/sifar/negative (1m)
- H4- Persaingan tiada atau belum kuat (1m)
- H5- Pelanggan/pengguna kurang/mula mengenali produk (1m)
- H6- Produk baru diperkenalkan. (1m)
- H7- Cabaran-bagaimana untuk meningkatkan jualan dan pasaran/buat promosi. (1m)

(ii)Pertumbuhan (F= 1m)

- H1- Jualan semakin meningkat, kadar pertumbuhan jualan pesat/cepat. (1m)
- H2- Kos seunit menurun (1m)
- H3- Keuntungan meningkat kerana jualan meningkat (1m)
- H4- Pesaing mula memasuki industri. (1m)
- H5- persaingan semakin sengit – oleh itu harga jualan terpaksa turun supaya kompetitif (1m)
- H6- Produk semakin dikenali
- H7- Cabaran – bagaimana untuk mengekalkan pasaran (1m)

(iii)Kematangan (F=1m)

- H1- Kadar pertumbuhan jualan yang perlahan (lebih perlahan berbanding dengan peringkat pertumbuhan) (1m)
- H2- Volum Jualan tinggi/maksimum (1m)
- H3- Kadar peningkatan keuntungan stabil/perlahan/mula menurun(1)
- H4- Keuntungan tinggi diperolehi (1m)
- H5- Kos seunit berada di tahap minimum/rendah (1m)
- H6- Persaingan stabil (1m)
- H7- Cabaran – bagaimana mengekalkan pelanggan yang setia/bagaimana menguruskan kos untuk mencapai kecekapan. /Pasaran tepu / telah ada keluaran pengganti (1m)

(iv)Kemerosotan/Penurunan/Kejatuhan (F=1m)

- H1- Kadar pertumbuhan negatif/jualan merosot dengan hebat/Jualan sifar (1m)
- H2- Kos seunit meningkat semula/tinggi (1m)
- H3- Keuntungan merosot/untung negatif/rugi (1m)
- H4- Persaingan sengit, firma pesaing yang lemah terpaksa keluar dari industri (1m)

SULIT*

H5- Pengguna/pelanggan cuba mencari barangan ganti (1m)

H6- Cabaran: bagaimana menguruskan jualan yang semakin turun/bagaimana untuk berinovatif dan kreatif dalam membuat modifikasi produk/mencari pasaran baru/produk baru. (1m)

[Gambar rajah =8m]

[(mana-mana 3 Huraian; 1m x 3H) x 4F= 12m]

Nota: Jawapan dalam bentuk jadual mesti menggunakan ayat yang lengkap
H= TL=0 m
(20 markah)

3(b) i. Huraikan **enam** cabaran-cabaran yang wujud dalam aktiviti pengurusan sumber manusia [12]

Enam cabaran-cabaran yang wujud dalam aktiviti pengurusan sumber manusia:-

1. Peningkatan bilangan pekerja wanita (F=1m)
 - Pusat penjagaan anak perlu disediakan, cuti yang panjang, kemudahan penyusuan bayi, waktu kerja yang anjal (H=1m)
[maksimum 2m (F -1m + H -1m =2m x 4 = 8 m)]
2. Kepelbagaian tenaga kerja (jantina, bangsa, oku, kemahiran, pendidikan)
 - Memerlukan kemudahan asas yang berbeza
3. Globalisasi
 - Organisasi hari ini tidak lagi beroperasi dalam lingkungan sempadan tertentu. Apabila beroperasi di luar sempadan negara, pekerja perlu didedahkan dengan keperluan, sikap dan budaya luar
4. Peningkatan buruh asing
 - Mereka membawa budaya luar yang memerlukan pengurus menyediakan persekitaran kerja yang saling memahami, menghormati masyarakat setempat .
5. Perkembangan teknologi
 - Memerlukan latihan dan kemahiran tinggi untuk mengendalikannya
6. Penguatkuasaan undang-undang buruh yang ketat
 - Caruman KWSP yang perlu dipatuhi untuk simpanan masa depan pekerja
7. Perubahan semasa (dasar kerajaan, penstrukturan semula)
 - Berkaitan undang-undang buruh seperti visa atau gaji minima buruh yang digubal oleh kerajaan.

SULIT*

ii. Huraikan aspek-aspek pemilihan pekerja yang sering digunakan dalam proses pengambilan tenaga kerja. [8]

Aspek-aspek pemilihan pekerja **yang sering digunakan dalam** proses pengambilan tenaga kerja adalah:-

1. Borang permohonan .(F= 1m)
 - Mengandungi maklumat peribadi tentang nama calon,alamat untuk dihubungi, latar belakang pendidikan, kelulusan akademik, pengalaman kerja dan maklumat kesihatan diri individu.(H =1m)
[maksimum 2m (F -1m + H -1m =2m x 4 = 8 m)
2. Semakan rujukan
 - Semakan dilakukan tentang calon bagi mengetahui maklumat calon daripada mereka yang kenal rapat dengannya.
 -
3. Temuduga
 - Melibatkan sesi perbualan yang selalunya formal bagi membolehkan penemuduga menilai calon yang ingin dipertimbangkan bagi mengisi sesuatu jawatan.
4. Ujian
 - Pemeriksaan terhadap kualiti sumber manusia yang berkaitan dengan kerja atau jawatan yang akan diisi. Ujian boleh dibahagikan kepada beberapa jenis iaitu ujian kecenderungan, pencapaian, minat vokasional dan personaliti.