

SULIT*

SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT J ' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DA1 **946/3** DALAM SEGAMAT J ' B **PERCUBAAN PENGGAL** JOHOR
SMK DA1 DALAM SEGAMAT J ' B **STPM 2016** JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT J ' B JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT J ' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT J ' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT J ' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM **PENGAJIAN PERNIAGAAN** 1 DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM **PERNIAMATHEMATICS T** BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT J **PENGGAL 3** ' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT J ' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR
SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR / SMK DATO' BENTARA DALAM SEGAMAT JOHOR

SMK DATO' BENTARA DALAM, SEGAMAT, JOHOR

SIJIL TINGGI PERSEKOLAHAN MALAYSIA

(MALAYSIA HIGHER SCHOOL CERTIFICATE)

SKEMA PEMARKAHAN

Buku skema pemarkahan ini terdiri daripada 10 halaman bercetak

© SMK Dato' Bentara Dalam Segamat, Johor 2016

SULIT*

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]

- i) Kesukaran mendapatkan modal dari bank untuk membiayai kos pembuatan dan kos memperbesarkan perniagaan.
- ii) Kerugian perniagaan ditanggung sepenuhnya oleh pemilik.
- iii) Liabiliti tidak terhad iaitu aset persendirian akan digunakan untuk membayar hutang perniagaan
- iv) Risiko sepenuhnya ditanggung oleh pemilik
- v) Beban pengurusan ditanggung oleh pemilik sahaja

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

- i) **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
- ii) **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.

SULIT*

- (d) Takrif Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) : [5]
 Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) ialah satu proses pengurusan kualiti yang berasaskan falsafah kualiti berorientasikan pelanggan, penambahbaikan secara berterusan yang melibatkan semua orang dan semua proses dalam organisasi
- tiga** prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh :
- (i) Kualiti produk/ perkhidmatan berfokuskan kehendak pelanggan.
 - (ii) Pihak pengurusan memberiautoriti kepada pekerja untuk membuat keputusan.
 - (iii) Hubungan antara ahli-ahli kumpulan berdasarkan kepercayaan dan semangat kerjasama
- (e) **Dua** pendekatan pemasaran : [4]
- (i) **Pendekatan pengeluaran**
 Merujuk kepada orientasi pengurusan pemasaran yang mengandaikan bahawa pengguna akan membeli sahaja produk yang ditawarkan di pasaran.
 - (ii) **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.
- (f) maksud *strategi pemasaran tidak dibezakan* dan *strategi pemasaran tertumpu* ialah: [6]
- (i) **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.
 - (ii) **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
- (g) **Tiga** kegunaan penyata kewangan bagi sesebuah syarikat : [6]

SULIT*

- (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.
- (iii) Kunci kira-kira dapat menunjukkan kedudukan aset dan liabiliti syarikat.

(h) **Empat** elemen bajet tunai :

[4]

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

(i) **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).

(j) **Dua** masalah dalam melaksanakan penilaian prestasi pekerja.

[4]

- **Kurang objektif**
laitu pengukuran yang bersifat subjektif seperti malas atau rajin.
- **Kesan Halo**
laitu penilai menilai pekerja berasaskan satu faktor positif dan kemudian mengandaikan faktor yang lain adalah sama dengan faktor asas tersebut

SULIT*

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

SULIT*

(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]	<ul style="list-style-type: none"> ● 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]	<ul style="list-style-type: none"> ● 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.	Menawarkan peluang peningkatan pendapatan masyarakat melalui	<ul style="list-style-type: none"> ● 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]

SULIT*

[1]	perniagaan. [1]	<ul style="list-style-type: none"> • Program Insentif 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]



i) **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.

ii) **Proses Tranformasi**

SULIT*

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.

iii) **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.

iv) **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 jantung, 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.

SULIT*

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