

# Pengajian Perniagaan (946)

## PRESTASI KESELURUHAN

Pada tahun ini, bilangan calon yang mengambil mata pelajaran ini ialah 18 635 orang. Peratusan calon yang lulus penuh ialah 66.21%, iaitu menurun sebanyak 4.07% berbanding dengan pada tahun 2010.

Pencapaian calon bagi mata pelajaran ini mengikut gred adalah seperti yang berikut:

| Gred      | A    | A–   | B+   | B     | B–    | C+    | C     | C–   | D+   | D    | F     |
|-----------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|
| Peratusan | 3.35 | 3.79 | 6.29 | 10.53 | 11.91 | 16.33 | 14.01 | 5.17 | 4.73 | 4.14 | 19.75 |

## RESPONS CALON

### KERTAS 946/1

#### *Komen am*

Secara umumnya, jawapan kebanyakan calon berada pada tahap yang rendah dan kurang memuaskan. Kebanyakan calon memberikan jawapan yang kurang tepat dan tidak mencapai tahap kefahaman yang dikehendaki. Hanya segelintir calon yang berjaya mempamerkan tahap pemahaman yang sangat baik dan sesuai dengan keperluan tahap pengajian prauniversiti.

#### *Komen soalan demi soalan*

#### BAHAGIAN A

##### Soalan 1

Soalan ini terbahagi kepada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan (a) hingga (j).

Soalan (a) menghendaki calon menyatakan dua kepentingan masyarakat kepada perniagaan. Ramai calon yang gagal memberikan perhatian kepada kehendak soalan, iaitu mereka memberikan jawapan yang menunjukkan “kepentingan perniagaan kepada masyarakat”, sedangkan soalan menghendaki jawapan tentang “kepentingan masyarakat kepada perniagaan”.

Soalan (b) menghendaki calon menghuraikan tiga tahap perniagaan yang wujud dalam kegiatan ekonomi sesebuah negara. Terdapat calon yang gagal memberikan contoh/huraian yang tepat bagi menunjukkan tahap yang berbeza. Calon sepatutnya dapat menghuraikan mana-mana tiga tahap perniagaan, iaitu primer, sekunder, tertier, hulu, hiliran, domestik, dan antarabangsa.

Soalan (c) menghendaki calon menyatakan maksud *pengorganisasian*. Kebanyakan calon yang menjawab soalan ini gagal mendapat markah penuh kerana takrifan yang diberikan kurang tepat atau tidak merangkumi fungsi pengorganisasian dengan menyeluruh. Jawapan yang sepatutnya ialah pengorganisasian merupakan satu proses mengatur dan menyelaras tugas-tugas dan sumber-sumber organisasi untuk melaksanakan pelan tindakan bagi mencapai matlamat organisasi atau bersama.

Soalan (d) menghendaki calon menyatakan tiga prinsip asas pengurusan saintifik yang dipelopori oleh Frederick W. Taylor. Majoriti calon tidak dapat menyenaraikan ciri Pengurusan Saintifik yang dipelopori oleh Frederick W. Taylor. Kebanyakan jawapan yang diberikan hanyalah bersifat tekaan atau deduktif logik semata-mata. Jawapan yang sepatutnya adalah sebagai satu kaedah terbaik yang dikenal pasti untuk melaksanakan tugas, pemilihan pekerja yang sesuai/tepat dengan menggunakan kaedah saintifik, koordinasi/penyelarasan kerja berdasarkan kaedah yang ditetapkan, pembahagian kerja dan tanggungjawab untuk meningkatkan kecekapan pekerja, dan insentif kewangan ditawarkan bagi meningkatkan produktiviti pekerja.

Soalan (e) menghendaki calon menghuraikan tiga ciri rancangan taktikal. Ciri rancangan taktikal itu berdasarkan dimensi kandungan, skop, tempoh, dan peringkat pengurusan yang bertanggungjawab untuk membentuk rancangan taktikal. Kebanyakan calon gagal menyatakan dimensi yang perlu dengan lengkap dan tepat. Terdapat juga sebilangan calon yang memberikan jawapan yang bukan dimensi rancangan taktikal, sebaliknya rancangan strategik.

Soalan (f) menghendaki calon menjelaskan maksud *kualiti* dalam pengeluaran. Walaupun soalan ini mudah tetapi majoriti calon gagal memberikan tafsiran yang tepat. Jawapan yang sepatutnya ialah kualiti merujuk kepada keupayaan sesuatu produk/perkhidmatan memenuhi kehendak pelanggan atau melebihi daripada apa-apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Soalan (g) menghendaki calon menyatakan empat asas pemetakan pasaran barangan pengguna. Majoriti jawapan calon tepat, iaitu geografi, demografi, psikograf, gelagat, dan faedah.

Soalan (h) menghendaki calon menerangkan dua kebaikan perekayasaan semula (*reengineering*). Kebanyakan calon gagal menunjukkan kefahaman yang baik tentang konsep tersebut dan majoriti calon hanya mendapat ½ markah sahaja bagi soalan ini. Kebanyakan calon mengaitkan perekayasaan semula dengan peningkatan kualiti atau pengurangan kos sahaja. Kebaikan perekayasaan adalah dapat memuaskan kehendak pelanggan, dapat mencetuskan anjakan paradigma, dan meningkatkan kecekapan.

Soalan (i) menghendaki calon menyatakan tiga kelebihan pembuatan keputusan secara berkumpulan. Soalan ini gagal dijawab dengan baik oleh kebanyakan calon, dan jawapan yang diberikan lebih kepada logik akal semata-mata. Kebanyakan calon juga menyenaraikan “penjimatan masa dan keputusan lebih cepat atau pantas” sebagai satu kelebihan. Sebenarnya jawapan ini bertentangan dengan konsep pembuatan keputusan, kerana ia memerlukan masa yang lebih banyak berbanding dengan pembuatan keputusan individu. Hal ini menunjukkan calon tidak faham konsep dan proses sebenar pembuatan keputusan dalam organisasi. Jawapan yang sepatutnya adalah dapat menjanakan idea/pandangan/perspektif/pendapat dengan lebih banyak, meningkatkan peluang penjaan keputusan yang kreatif, ahli kumpulan lebih komited, bermotivasi untuk menjayakan keputusan, dan meningkatkan kualiti keputusan yang bakal dibuat.

Soalan (j) menghendaki calon menjelaskan maksud *perhubungan industri* dalam konteks Pengurusan Sumber Manusia. Soalan “maksud perhubungan industri dalam konteks pengurusan sumber manusia” lebih kerap dijawab sebagai “perhubungan antara organisasi dalam industri” dan ada calon yang mengaitkan “hubungan organisasi dalam industri dengan sumber manusia”. Hampir kesemua jawapan menunjukkan calon tidak faham langsung konsep hubungan industri. Calon sepatutnya menjelaskan maksud perhubungan industri ialah perhubungan antara majikan dengan kesatuan sekerja tertakluk kepada undang-undang/seperti ditetapkan oleh kerajaan, contohnya, Cuepacs menuntut bonus daripada kerajaan.

## Soalan 2

Soalan (a)(i) menghendaki calon menjelaskan empat faktor yang mempengaruhi gelagat pengguna berdasarkan kes pasar raya Jasko. Kebanyakan calon faham dan berupaya menyenaraikan faktor-faktor

tersebut, malah ada juga calon yang memberikan huraian yang panjang untuk setiap faktor dengan contoh produk sendiri. Walau bagaimanapun, majoriti calon tidak mengaitkan faktor-faktor tersebut dengan fakta kes, sedangkan ini teras bagi jawapan berbentuk kes. Hal ini menyebabkan ramai calon hanya mendapat separuh daripada jumlah markah yang diperuntukkan dan ada calon yang tidak mendapat markah langsung walaupun faktor-faktor yang disenaraikan betul kerana calon tidak menggunakan atau mengaitkan jawapan mereka dengan fakta kes. Calon sepatutnya menghuraikan fakta bersertakan kaitan dengan produk di pasar raya Jasko, seperti sosiobudaya atau psikografi, psikologi, demografi, situasi, dan campuran pemasaran.

Soalan (b)(ii) menghendaki calon mengelompokkan produk yang dijual dalam pasar raya Jasko berdasarkan soalan (a)(i). Soalan ini memerlukan jawapan yang bukan sahaja berdasarkan fakta kes, tetapi juga memerlukan calon mengaitkan jawapan 2(a)(ii) dengan jawapan dalam soalan 2(a)(i). Segelintir calon mendapat markah apabila jawapan di 2(a)(ii) selari dengan 2(a)(i), namun majoriti calon gagal memberikan jawapan yang mengaitkan 2(a)(i) dengan 2(a)(ii) atau memberikan jawapan yang berbeza untuk kedua-duanya. Hal ini menyebabkan majoriti calon tidak mendapat markah langsung untuk soalan 2(a)(ii). Jawapan yang sepatutnya ialah calon perlu membincangkan kaitan produk, kelompok berdasarkan gelagat pengguna, dan kelompok berdasarkan klasifikasi.

Soalan (c) menghendaki calon menjelaskan tiga kategori campuran produk. Kebanyakan calon gagal memberikan kesemua tiga kategori dengan tepat berserta huraian dan contoh yang sepatutnya. Ramai calon yang memberikan jawapan yang menyimpang daripada topik pemasaran dan campuran produk, sebaliknya mereka memberikan jawapan rawak tentang produk teras dan produk opsyenal. Jawapan yang sepatutnya ialah calon perlu membincangkan tiga kategori campuran produk, seperti kelebaran, ketekalan, dan kedalaman berserta huraian dan contoh.

## BAHAGIAN B

### Soalan 3

Soalan (a) menghendaki calon dengan menggunakan contoh produk beras, (i) menjelaskan maksud aktiviti *perniagaan ekstraktif*, *barangan industri*, dan *barangan konsumer*, dan (ii) menjelaskan perkaitan antara aktiviti tersebut. Soalan pilihan tentang maksud “aktiviti perniagaan ekstraktif, barangan industri, dan barangan konsumer” sepatutnya sangat mudah untuk dikaitkan dengan produk beras, seperti yang diperlukan. Namun demikian, ramai calon yang memilih soalan ini gagal memberikan kaitan yang tepat antara aktiviti perniagaan tersebut dengan produk yang terhasil di peringkat perniagaan berkenaan. Contohnya, ramai calon seolah-olah tidak faham bahawa pada peringkat ekstraktif, padi baru dikeluarkan sebagai hasil alam semula jadi dan bukannya diproses menjadi beras.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan empat kepentingan keuntungan perniagaan kepada (i) pemilik sesuatu perniagaan, (ii) masyarakat, dan (iii) negara. Calon sepatutnya dapat menyatakan empat keuntungan kepada pemilik perniagaan, masyarakat, dan negara kerana selain fakta yang dipelajari dalam kelas, pengetahuan am dan pengetahuan semasa juga boleh membantu calon untuk menjawab. Namun demikian, kebanyakan calon memberikan jawapan yang tidak menunjukkan kefahaman yang jelas bagi kaitan antara konsep asas perniagaan dengan *stakeholders* (pemegang taruh). Walaupun calon sepatutnya mendapat markah penuh, majoriti calon mendapat markah yang rendah untuk soalan ini kerana huraian yang diberikan sangat lemah.

### Soalan 4

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan empat peranan pengurus bagi sesebuah organisasi perniagaan. Majoriti calon memberikan peranan pengurus dengan tepat, iaitu sebagai komunikator, pendorong, penyelesaian masalah, dan usahawan.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan tiga fungsi pengurusan dan mengaitkannya dengan pengurusan perniagaan komputer. Kebanyakan calon gagal memberikan fakta yang tepat tentang fungsi pengurusan, contohnya dengan menyatakan fungsi merancang. Merancang merupakan satu perbuatan dan bukan fungsi. Calon sepatutnya menjelaskan fungsi perancangan. Ini kesilapan yang dilihat sebagai kecuai kerana tidak memahami kehendak soalan sehingga markah tidak boleh diberikan langsung atas kesilapan fakta asas sebegini. Selain itu, ramai calon juga gagal untuk mengaitkan fungsi tersebut dengan tepat dan relevan dengan perniagaan komputer.

#### Soalan 5

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan lima peranan pemimpin dalam sesebuah organisasi. Soalan ini agak mudah tetapi ramai calon yang menjawab soalan ini gagal mendapat markah. Hal ini demikian kerana kebanyakan calon memberikan fakta asas yang tidak tepat atau berlainan daripada lima peranan pemimpin yang sekian lama telah dijelaskan sebagai pendorong, pembimbing/fasilitator, mentor/jurulatih, penyelesaian masalah, perunding, jurucakap, sahabat, dan ketua.

Soalan (b) menghendaki calon menghuraikan faktor penjagaan (*hygiene*) mengikut teori Dua-Faktor oleh Frederick Herzberg dan mengaitkan faktor itu dengan amalan organisasi. Ramai calon yang gagal menunjukkan kefahaman yang baik tentang faktor penjagaan untuk membolehkan kaitan tepat dibuat dengan amalan organisasi. Terdapat juga calon yang memilih soalan ini menjawab berdasarkan huraian teori motivasi lain. Hal ini jelas menunjukkan pengetahuan calon yang amat cetek tentang ilmu pengurusan. Calon sepatutnya menghuraikan faktor *hygiene*, amalan organisasi, dan kaitan faktor *hygiene* dengan amalan organisasi.

#### Soalan 6

Soalan (a)(i) menghendaki calon menjelaskan maksud *pembiayaan ekuiti* dan *pembiayaan hutang*. Soalan (a)(ii) menghendaki calon membezakan pembiayaan ekuiti dengan pembiayaan hutang dari aspek pulangan atau tanggungan dan aspek hak milik perniagaan, dan soalan (a)(iii) pula menghendaki calon menerangkan tiga sumber pembiayaan jangka panjang dan dua kelebihan sumber pembiayaan jangka panjang. Calon yang memilih soalan ini secara umumnya dapat memberikan maksud pembiayaan ekuiti dan hutang, tetapi gagal untuk memberikan perbezaan yang tepat antara kedua-duanya. Calon yang memilih soalan ini gagal menunjukkan kefahaman yang baik tentang pelaburan modal dan konsep pembiayaan jangka panjang. Namun demikian, sebilangan calon dapat memberikan huraian yang sesuai. Hal ini menunjukkan calon yang bersedia dan faham mampu mendapat markah tinggi, sebaliknya calon yang sekadar mengetahui fakta sahaja gagal mempamerkan kefahaman mereka. Calon sepatutnya menjelaskan pembiayaan ekuiti ialah pelaburan yang dibuat dalam sesebuah perniagaan, contohnya penjualan pemilikan syarikat kepada pelabur atau pemegang saham. Pembiayaan hutang pula ialah pinjaman yang dibuat oleh sesebuah perniagaan, contohnya pinjaman jangka panjang daripada institusi kewangan/pinjaman jangka pendek bank. Perbezaan pembiayaan ekuiti dengan pembiayaan hutang dari aspek pulangan adalah bagi pembiayaan ekuiti, pulangan akan diterima dalam bentuk dividen dan penentuan kadar dividen bergantung pada prestasi perniagaan, manakala pembiayaan hutang pula perlu dibayar balik berserta faedah pada kadar tertentu tanpa mengambil kira prestasi perniagaan. Dari aspek hak milik pula, pembiaya ekuiti mempunyai hak milik terhadap perniagaan dan menanggung liabiliti setakat modal yang dilaburkan. Pembiaya hutang pula tidak mempunyai hak milik terhadap perniagaan tetapi berhak menuntut aset perniagaan sekiranya perniagaan menghadapi masalah kewangan. Contoh sumber pembiayaan jangka panjang ialah bon, saham biasa, pinjaman jangka panjang, debentur, dan syer keutamaan.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan proses pembelian barangan industri. Terdapat calon yang dapat menjawab soalan ini dengan baik dan mendapat markah yang tinggi. Namun demikian, ada juga calon yang memilih soalan ini tetapi gagal memberikan jawapan yang tepat dan relevan sehingga kehilangan banyak markah. Jawapan yang sepatutnya adalah berbentuk fakta dan kefahaman langsung tentang langkah-langkah dalam proses pembelian barangan industri, seperti mengenal pasti masalah/keperluan, mencari maklumat, mengenal pasti alternatif, menilai alternatif, dan membuat pembelian.

### Soalan 7

Soalan (a) menghendaki calon menghuraikan konsep *pemikiran kreatif*. Walaupun ada calon yang mendapat markah kerana memberikan huraian tentang konsep pemikiran kreatif, namun kebanyakan calon gagal mendapat markah yang baik kerana penerangan dan kefahaman yang diberikan tentang konsep pemikiran kreatif semasa dalam kelas sangat sedikit dan konsep ini juga tidak terzahir atau tersurat dalam sukatan pelajaran. Jawapan yang tepat ialah pemikiran kreatif ditakrifkan sebagai proses penjanaan idea yang bernas dan unik untuk tujuan penyelesaian masalah atau merebut peluang bagi organisasi.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan empat punca ketegangan yang disebabkan oleh skop kerja. Majoriti calon gagal mengaitkan pemahaman mereka tentang ketegangan kerja secara tepat dengan skop kerja. Sebaliknya, calon memberikan huraian secara umum bagi ketegangan kerja dari aspek individu sahaja. Calon tidak menjelaskan punca ketegangan daripada skop kerja yang diterima, seperti tahap kesukaran, pembuatan keputusan yang banyak dan rumit, pengawasan, kerja yang membahayakan dan sebagainya.

Soalan (c) menghendaki calon menerangkan empat kaedah individu bagi mengurangkan ketegangan kerja. Kebanyakan calon memperoleh markah kerana senarai kaedah pengurusan ketegangan yang diberikan mempunyai fakta-fakta relevan yang boleh diberikan markah, walaupun bukan mengikut keterangan yang tersusun dan nyata. Namun demikian, ramai calon yang memberikan jawapan berdasarkan kaedah untuk organisasi dan menyimpang daripada kehendak soalan. Jawapan yang sepatutnya ialah kaedah pengurusan masa, kaedah fisiologi, kaedah sukan dan rekreasi, kaedah sokongan sosial, kaedah pemakanan yang seimbang, dan kaedah kerohanian.

### Soalan 8

Soalan (a)(i) menghendaki calon menghitung min, median, mod, dan sisihan piawai berdasarkan data yang diperolehi tentang prestasi pekerja pengeluaran di Kilang Kasut MJ, (a)(ii) menghendaki calon menerangkan dua kesimpulan tentang prestasi pekerja kilang kasut itu, dan (a)(iii) menghendaki calon mencadangkan dua tindakan yang boleh diambil oleh pihak pengurusan kilang kasut berkenaan bagi meningkatkan prestasi pekerjanya. Majoriti calon kehilangan markah kerana menjawab bahagian pengiraan soalan ini tanpa menyatakan “unit keluaran” bagi hasil kiraan yang dinyatakan. Soalan ini sepatutnya sangat mudah untuk calon mendapat markah yang tinggi kerana walaupun soalan ini berbentuk matematik dan berkaitan kes, kehendak soalan sangat mudah untuk dipenuhi. Namun demikian, ramai calon hilang markah kerana tidak peka dengan teknik menjawab dan mengambil mudah dengan memberikan jawapan yang tidak memenuhi tuntutan pernyataan “unit” bagi jawapan yang dinyatakan. Selain itu, ramai calon yang menjawab 8(a)(ii) dan 8(a)(iii) dengan jawapan umum dan tidak spesifik kepada konteks soalan kes dan pengiraan dalam 8(a)(i). Calon juga tidak memahami aplikasi “sisihan piawai” dalam kes, sebaliknya menggunakan data purata untuk membuat kesimpulan bagi menjawab soalan ini.

Soalan (b) menghendaki calon menghuraikan kemahiran pengurusan masa dan kemahiran manusia dalam perniagaan restoran serta memberikan dua contoh bagi setiap kemahiran. Soalan yang menuntut huraian tentang kemahiran pengurusan masa dan kemahiran manusia dengan aplikasi dalam perniagaan

restoran ini sebenarnya mudah, tetapi calon gagal menjawabnya dengan baik. Calon terbawa-bawa dengan teknik menjawab berdasarkan “kepentingan” kemahiran pengurusan bagi tiga peringkat pengurusan dan bukannya kemahiran pengurusan yang dituntut oleh soalan. Selain itu, ramai calon yang bukan sahaja gagal mengaitkan kemahiran pengurusan dengan operasi perniagaan restoran, malah sebilangan calon mengaitkan kemahiran-kemahiran tersebut dengan tugas pelayan dan tukang masak di restoran bukannya pihak pengurusan di tiga peringkat dalam organisasi perniagaan restoran.

## **KERTAS 946/2**

### ***Komen am***

Mutu jawapan calon secara keseluruhannya adalah lemah. Kebanyakan calon tidak dapat menjawab soalan dengan baik.

Terdapat calon yang tidak membuat perancangan secara teliti sebelum menjawab soalan. Hal ini menyebabkan jawapan calon tidak tersusun, malah ada calon yang memasukkan fakta dan huraian yang tidak relevan.

### ***Komen soalan demi soalan***

#### **BAHAGIAN A**

##### **Soalan 1**

Soalan ini terbahagi kepada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan (a) hingga (j).

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan maksud *akta*. Majoriti calon tidak dapat menjawab soalan ini kerana mereka menggunakan perkataan “digubal” sedangkan kehendak skema adalah “diluluskan”. Jawapan calon sepatutnya menjelaskan akta ialah undang-undang yang diluluskan oleh Parlimen selepas merdeka.

Soalan (b) menghendaki calon menyenaraikan empat ciri bil pertukaran. Hanya segelintir calon dapat menjawabnya dengan tepat. Ciri-ciri bil pertukaran ialah perintah bertulis tidak bersyarat, dialamatkan kepada seseorang, ditandatangani, bayar atas tuntutan, sejumlah wang yang pasti, dan bertarikh.

Soalan (c) menghendaki calon menjelaskan *konsep perikatan strategik*. Kebanyakan calon dapat memberikan konsep perikatan strategik dengan tepat. Maksud konsep Perikatan Strategik ialah dua entiti (sama ada sebuah perniagaan atau seseorang individu/pihak) bergabung untuk menjalankan sesuatu projek perniagaan bersama-sama. Usaha yang digabungkan ini mungkin dalam bentuk perkongsian modal, kemahiran, hasil produk, teknologi, atau pengetahuan.

Soalan (d) menghendaki calon menjelaskan tiga tugas awalan jawatankuasa penaja koperasi. Antara tugas awalan jawatankuasa penaja koperasi adalah menentukan jenis koperasi yang akan ditubuhkan, menggariskan kegiatan utama dan kegiatan lain yang akan dijalankan oleh koperasi, menggubal undang-undang kecil koperasi dengan berpanduan undang-undang kecil seragam yang disediakan oleh Jabatan Pembangunan Koperasi (JPK), mendaftarkan bakal ahli, dan membuat persediaan mesyuarat agong penubuhan koperasi. Kebanyakan calon dapat memberikan jawapan yang tepat.

Soalan (e) menghendaki calon menjelaskan maksud *penswastaan*. Tiada calon yang mendapat markah penuh bagi soalan ini kerana calon tidak dapat memberikan jawapan yang tepat. Calon sepatutnya menjelaskan maksud penswastaan ialah satu proses pemindahan hak/kuasa/pemilikan daripada sektor awam kepada sektor swasta. Pemindahan hak yang dipegang oleh agensi kerajaan atau bahagian yang tertentu yang dipegang oleh kerajaan dijual kepada pelabur tempatan atau asing.

Soalan (f) menghendaki calon menghuraikan tiga kaedah bukan tarif dalam dasar perlindungan perdagangan. Majoriti calon hanya memberikan fakta tanpa huraian lengkap. Antara fakta dan huraian yang sepatutnya diberikan oleh calon ialah kuota, embargo, kempen belilah barangan tempatan, subsidi eksport, kawalan pertukaran asing, polisi bekalan kerajaan, prosedur kastam, serta standard dan piawai.

Soalan (g) menghendaki calon menyatakan dua contoh tanggungjawab sosial korporat. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Contoh jawapan yang diberikan adalah memberikan biasiswa kepada para pelajar untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi, memberikan derma kepada rumah anak yatim, rumah orang tua, dan orang cacat, serta tajaan.

Soalan (h) menghendaki calon memberikan tiga contoh penyelewengan dalam organisasi perniagaan. Segelintir calon sahaja dapat menjawabnya dengan baik kerana mereka tidak memahami maksud penyelewengan. Jawapan yang sepatutnya adalah menggelapkan wang atau harta syarikat, memberikan harta/menyalahgunakan harta yang bukan hak miliknya kepada orang lain atau diri sendiri, dan melakukan penipuan yang boleh mendatangkan kerugian kepada pihak yang bertanggungjawab atau memalsukan dokumen.

Soalan (i) menghendaki calon menyatakan tiga kelemahan komunikasi bertulis. Kebanyakan jawapan calon adalah baik dan memuaskan. Antara contoh jawapan yang diberikan ialah maklum balas tidak dapat diterima dengan segera, penerima mungkin menerima dan membaca mesej pada waktu yang salah, penerima mungkin membuang mesej dan tidak membaca mesej yang dihantar dan lain-lain.

Soalan (j) menghendaki calon menjelaskan bentuk komunikasi berdasarkan senario yang diberikan dalam soalan. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik kerana soalan ini adalah jelas dan mudah difahami. Namun demikian, calon kehilangan markah kerana tidak mengaitkan kes. Jawapan yang sepatutnya ialah bentuk menegak. Komunikasi dari atas ke bawah atau bawah ke atas, iaitu daripada pengurus bahagian pengeluaran (Encik Mokhtar) kepada pekerja bahagian pengeluaran atau sebaliknya.

## **Soalan 2**

Soalan bahagian (a)(i) menghendaki calon menyediakan belanjawan tunai syarikat selama tiga tahun untuk keperluan rancangan perniagaan yang terdapat dalam kes yang diberikan. Kebanyakan calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan betul kerana soalan ini melibatkan pengiraan. Terdapat segelintir calon yang cuba menjawab, tetapi mereka kehilangan 50% markah kerana salah format. Hal ini menunjukkan calon tidak bersedia dengan soalan berbentuk kuantitatif. Jawapan yang sepatutnya adalah dalam format belanjawan tunai.

Soalan bahagian (a)(ii) menghendaki calon menghuraikan empat kelebihan yang diperoleh oleh Puan Zulina sebagai francaisi. Majoriti calon tidak memahami soalan dan berpendapat francaisor akan memberikan segala kemudahan, termasuk modal dan francaisi tidak akan menanggung apa-apa kerugian. Jawapan calon sepatutnya ialah latihan dan sokongan, tarikan jenama, kualiti barangan dan servis yang seragam, program promosi nasional, bantuan kewangan, pengalaman yang telah terbukti, kuasa membeli berpusat, pemilihan lokasi, dan peluang besar untuk berjaya.

Soalan bahagian (b) menghendaki calon menerangkan empat sifat peribadi usahawan yang berjaya. Jawapan calon sepatutnya menjelaskan sifat peribadi yang dimiliki oleh usahawan, seperti berani mengambil risiko, berkeyakinan tinggi, bertanggungjawab, sentiasa merebut peluang, kreatif dan inovatif, dan sebagainya. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan betul. Namun demikian, dari segi huraian fakta kurang memuaskan kerana calon hanya mengulang fakta dalam huraian dan bukannya menerangkan fakta itu. Hal ini menyebabkan calon kehilangan markah yang banyak.

## BAHAGIAN B

### Soalan 3

Soalan (a) menghendaki calon menghuraikan lima sebab bagi setiap kaedah pembubaran perkongsian berikut; (i) Pembubaran secara sendiri dan (ii) Pembubaran melalui perintah mahkamah. Tidak ramai calon yang menjawab soalan ini. Bagi calon yang menjawab soalan ini, kebanyakan mereka memberikan jawapan yang tidak tepat dan relevan dengan kehendak soalan. Bagi soalan (i) calon sepatutnya memberikan jawapan tentang pembubaran secara sendiri, seperti jika sesuatu perkongsian itu ditubuhkan bagi suatu tempoh dan tempoh tersebut telah tamat atau berakhir, jika sesuatu perkongsian ditubuhkan bagi suatu usaha atau pekerjaan dan usaha atau pekerjaan itu telah tamat atau telah dilaksanakan, dan mana-mana jawapan yang terdapat dalam Akta Perkongsian 1961 (Pindaan 1974). Bagi soalan (ii) calon dapat menghuraikan sesuatu perniagaan perkongsian itu boleh dibubarkan atau ditamatkan melalui perintah mahkamah, seperti seseorang pekongsi itu disahkan tidak siuman/gila yang kekal, seseorang pekongsi menjadi hilang keupayaan secara kekal untuk melaksanakan bahagian kontraknya dan mana-mana jawapan yang terdapat dalam Akta Perkongsian 1961 (Pindaan 1974).

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan dua jenis barangan mengikut Ordinan Jualan Barangan 1957. Majoriti calon tidak dapat menjawab bahagian ini dengan baik. Jawapan yang sepatutnya ialah barang sedia ada dan barang masa hadapan berserta dengan huraian.

Soalan (c) menghendaki calon menjelaskan tiga kepentingan teknologi maklumat dalam pengurusan perniagaan. Soalan ini adalah mudah dan jelas tetapi kebanyakan jawapan calon tidak mengaitkan kepentingan teknologi maklumat dengan pengurusan perniagaan. Jawapan calon sepatutnya ialah kepentingan teknologi maklumat akan mempercepat proses kerja, penyediaan laporan, surat-menyurat, mempercepat proses pesanan, menjimatkan masa juruwang, memudahkan urusan perbankan, e-dagang, dan lain-lain.

### Soalan 4

Soalan (a) menghendaki calon menghuraikan lima faktor yang mendorong seseorang menceburi bidang keusahawanan. Majoriti calon tidak dapat memberikan faktor-faktornya dengan tepat. Hal ini menyebabkan ramai calon gagal untuk mendapat markah yang baik. Jawapan calon sepatutnya ialah pengalaman kerja, galakan kerajaan, sistem pendidikan, pembangunan pesat teknologi moden, sumber inspirasi kejayaan seseorang usahawan, kos yang rendah dalam faktor pengeluaran, dan merebut peluang pasaran.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan pernyataan bahawa “Setiap individu boleh dilatih untuk menjadi usahawan.” Majoriti calon gagal menjelaskan pernyataan ini dengan baik. Calon sepatutnya mengaitkan jawapan dengan dasar kerajaan, latihan, pendidikan, kursus, program realiti, dan latihan kemahiran sambil bekerja (perantis).

Soalan (c) menghendaki calon menjelaskan tiga sumbangan usahawan kepada setiap yang berikut; (i) Pembangunan ekonomi negara dan (ii) Masyarakat. Majoriti calon hilang markah kerana jawapan tidak lengkap dan terlalu ringkas. Calon sepatutnya menjelaskan sumbangan usahawan kepada pembangunan ekonomi, seperti meningkatkan pendapatan negara, mewujudkan peluang pekerjaan, membangunkan sektor ekonomi tertentu dan lain-lain. Sumbangan usahawan kepada masyarakat pula adalah mempelbagaikan barang perkhidmatan, mewujudkan peluang pekerjaan, dan meningkatkan taraf hidup masyarakat.

### Soalan 5

Soalan (a) menghendaki calon menghuraikan empat peranan Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM). Ramai calon yang tidak mengetahui peranan SKM dan jawapan yang diberikan adalah terlalu umum.

Calon sepatutnya menghuraikan peranan SKM, seperti mendaftar dan membatalkan pendaftaran koperasi, mewujudkan persekitaran yang sihat untuk pembangunan koperasi, menyediakan khidmat nasihat dan perundingan, bekerjasama dengan agensi lain, seperti Maktab Kerjasama Malaysia dan Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia Berhad (ANGKASA) dan menasihati menteri tentang perkara-perkara berkaitan koperasi dari semasa ke semasa.

Soalan (b)(i) menghendaki calon mencadangkan tiga jenis koperasi dan aktiviti yang dijalankan di Cameron Highlands. Kebanyakan calon menjawab soalan ini dengan baik kerana mereka memahami jenis dan aktiviti utama koperasi. Namun demikian, ada segelintir calon yang tidak mengaitkan Cameron Highlands. Calon sepatutnya menjawab soalan ini dengan memberikan fakta berserta huraian untuk setiap koperasi, seperti koperasi kredit dan bank, koperasi pengguna, koperasi perumahan, koperasi industri kampung, dan koperasi pembangunan tanah.

Soalan (b)(ii) menghendaki calon menghuraikan empat bentuk bantuan yang dapat diperoleh daripada ANGKASA untuk menjayakan koperasi mereka. Ramai calon dapat memberikan jawapan yang betul, namun mereka kehilangan markah apabila menulis bantuan modal kerana ANGKASA tidak memberikan bantuan modal sebaliknya kewangan sahaja. Jawapan yang sepatutnya ialah bantuan pendidikan, khidmat nasihat, maklumat, bantuan pengurusan, dan kewangan.

#### **Soalan 6**

Soalan (a) menghendaki calon menghuraikan lima cabaran yang dihadapi oleh Syarikat Delima Berhad yang akan menembusi pasaran di India. Majoriti calon dapat memberikan fakta, namun mereka kehilangan markah untuk huraian apabila setiap huraian tidak dikaitkan dengan negara India. Jawapan calon sepatutnya ialah struktur dan kawalan politik, peraturan atau undang-undang, sistem percukaian, ekonomi, sosiobudaya, fizikal, teknologi, dan persaingan.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan lima kepentingan perniagaan antarabangsa kepada sesebuah organisasi perniagaan. Kelemahan calon ialah jawapan mereka lebih menjurus kebaikan perniagaan antarabangsa kepada negara, seperti meningkatkan pendapatan negara melalui kutipan cukai dan sebagainya. Jawapan calon sepatutnya adalah mendapat pasaran baharu, memperoleh sumber pengeluaran, memperoleh teknologi baru, meningkatkan imej firma, meningkatkan keuntungan firma, meningkatkan pengetahuan pengurusan, dan mempelbagaikan pasaran.

#### **Soalan 7**

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan tindakan beretika pemaju perumahan kepada (i) pembeli rumah, (ii) pihak berkuasa tempatan, dan (iii) masyarakat. Majoriti calon memberikan jawapan yang baik dan tepat. Jawapan tindakan beretika pemaju perumahan kepada pembeli rumah ialah keselamatan, rumah berkualiti, menyiapkan rumah pada masanya, maklumat yang tepat, perkhidmatan selepas jualan, dan harga yang berpatutan. Jawapan tindakan beretika pemaju perumahan kepada pihak berkuasa tempatan pula adalah mematuhi peraturan dan undang-undang, membayar cukai, memenuhi syarat sijil layak menduduki, dan tiada unsur jenayah kolar putih. Jawapan bagi masyarakat pula adalah menyediakan kawasan rekreasi, menjaga alam sekitar, mesra alam, mewujudkan peluang pekerjaan kepada penduduk tempatan, mengelakkan pencemaran, menjaga keselamatan, memenuhi keperluan dan kehendak penduduk.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan maksud *pecah amanah* berserta tiga contoh yang boleh dilakukan oleh pengurus sesebuah syarikat. Ramai calon tidak dapat memberikan jawapan yang tepat, sebaliknya mereka memberikan jawapan yang terlalu umum. Jawapan yang sepatutnya ialah penyalahgunaan harta yang diamanahkan untuk kepentingan diri sendiri. Contohnya pula ialah pengurus meniru tandatangan

pegawai, tidak menjaga senarai hasil, enggan atau sengaja lalai menjalankan amanah dengan cara yang tidak sah, dan sebagainya.

Soalan (c) menghendaki calon menghuraikan lima tindakan yang boleh diambil oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi, dan Kepenggunaan (KPDNKK) bagi menangani isu kenaikan harga minyak di pasaran. Tidak ramai calon yang mendapat markah penuh bagi soalan ini kerana jawapan yang diberikan kurang tepat dan jelas. Kebanyakan calon tidak dapat mengaitkannya dengan kes, iaitu kesan kenaikan harga minyak dan keliru jenis minyak yang dipersoalkan. Jawapan calon sepatutnya adalah menyiasat aduan pengguna berkaitan kenaikan minyak, menyiasat perniagaan yang menaikkan harga minyak tanpa kebenaran, memantau aktiviti perniagaan yang ada kaitan langsung dengan kenaikan harga minyak, dan sebagainya.

### **Soalan 8**

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan empat halangan fizikal semasa mesyuarat berlangsung dan cara mengatasi halangan berdasarkan kes yang diberi. Kebanyakan calon mendapat markah penuh bagi soalan ini. Majoriti calon dapat menghuraikan jawapan dengan tepat beserta dengan rajah yang lengkap. Calon juga dapat menghuraikan komunikasi mendatar dengan jelas dan tepat.

Soalan (b) menghendaki calon (i) menerangkan empat halangan fizikal semasa mesyuarat berlangsung dan cara mengatasi halangan tersebut dan (ii) menjelaskan tiga kemahiran mendengar dalam mesyuarat. Bagi soalan (i), jawapan yang sepatutnya ialah bunyi bising persekitaran, bunyi telefon bimbit, kerosakan alat pembesar suara, dan LCD, bilik yang panas, sejuk atau gelap, gangguan pihak lain, bau yang kurang menyenangkan, dan sebagainya. Terdapat juga calon yang memberikan jawapan halangan komunikasi, seperti halangan semantik, sosiologi, dan sebagainya. Bagi soalan (ii) pula, jawapan yang sepatutnya adalah memfokuskan perhatian, berusaha memahami, mengimbas kembali, membuat maklum balas, tidak mencelah, duduk dengan minat, dan sebagainya. Majoriti calon mendapat markah penuh bagi soalan ini.

Soalan (c) menghendaki calon menyatakan empat media elektronik dan menghuraikan kegunaan setiap media tersebut dalam firma perniagaan. Jawapan yang sepatutnya ialah komputer, televisyen, radio, faksimili, dan telefon. Kebanyakan calon berupaya untuk menjawab soalan ini dengan baik dan mendapat markah yang tinggi.