KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI

BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI I : 2026/2027

DPB40133: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

TARIKH : 18 OKTOBER 2026
MASA : 8.30 PAGI – 10.30 PAGI (2 JAM)

Kertas soalan ini mengandungi **SEBELAS (11)** halaman bercetak.
Struktur (4 soalan)
Dokumen sokongan yang disertakan : Formula

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

TERBUKA

INSTRUCTION:

This section consists of **FOUR (4)** structured questions. Answer ALL questions.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **EMPAT(4)** soalan berstruktur. Jawab semua soalan*

QUESTION 1

SOALAN 1

CLO2 (a) State **SIX (6)** objectives of operation management.

*Nyatakan **ENAM (6)** objektif pengurusan operasi.*

[6 marks]

[*6 markah*]

CLO 2 (b) (i) Discuss **TWO (2)** process strategies that are commonly used in production activity.

*Bincangkan **DUA (2)** strategi process yang kerap digunakan dalam aktiviti pengeluaran.*

[5 marks]

[*5 markah*]

(ii) Prepare an explanation of the differences between products and services in terms of the following aspects:

Berikan penjelasan terhadap perbezaan antara produk dan perkhidmatan dari aspek berikut;

- Customer interaction
  Interaksi dengan pelanggan
- Quality measurement
  Pengukuran kualiti
- Tangibility
  Kebolehketaraan

TERBUKA

[6 marks]

[*6 markah*]

QUESTION 2

SOALAN 2

CLO2 (a) List **SIX (6)** factors affecting to be considered in making location decisions.

*Senaraikan **ENAM (6)** faktor yang perlu pertimbangkan dalam membuat keputusan pemilihan lokasi.*

[6 marks]

[*6 markah*]

CLO2 (b) Elaborate **TWO (2)** important aspects of work measurement.

*Huraikan **DUA (2)** kepentingan pengukuran kerja.*

TERBUKA

[5 marks]

[*5 markah*]

* *Pengurus memberikan penilaian prestasi sebanyak 110%.*
* *TudungManis menetapkan faktor elaun keseluruhan sebanyak 15% (keperluan peribadi, keletihan, dan kelewatan kecil yang tidak dapat dielakkan).*

Based on Table 1, you are required to calculate the standard time to complete the packaging process of a set of butterfly shawl.
Berdasarkan Jadual 1, anda dikehendaki mengira masa piawaian untuk menyelesaikan proses pembungkusan bagi satu set selendang rama-rama.

[6 marks]
[*6 markah*]

CLO2 (c) (ii) Joyah wants to open a physical retail branch for her eco-friendly apparel brand. She has narrowed her choices down to three potential cities: Batu Pahat, Muar and Kluang. Due to the three locations have similar rental costs, Joyah decides to make her final decision based entirely on three identified intangible factors. Among the intangible factors, environmental awareness of the local community becomes the most important factors, followed by local government attitude toward green businesses and quality of life for employees.
Joyah berhasrat untuk membuka cawangan runcit fizikal bagi jenama pakaian mesra alamnya. Beliau telah mengecilkan pilihan lokasinya kepada tiga bandar berpotensi: Batu Pahat, Muar dan Kluang. Memandangkan kos sewa di ketiga-tiga lokasi tersebut hampir sama, Joyah memutuskan untuk membuat keputusan akhir berdasarkan tiga faktor tidak ketara yang telah dikenalpasti. Antara faktor-faktor tidak ketara tersebut, kesedaran terhadap alam sekitar dalam kalangan masyarakat setempat merupakan faktor yang paling utama, diikuti oleh sikap pihak berkuasa tempatan terhadap perniagaan mesra alam serta kualiti hidup pekerja.

TERBUKA

QUESTION 3

SOALAN 3

CLO2

a) Inventory is generally divided into distinct stages within a supply chain. Explain **THREE (3)** main types of inventories.

*Inventori secara umumnya dibahagikan kepada beberapa peringkat yang berbeza dalam rantaian bekalan. Terangkan **TIGA (3)** jenis inventori utama.*

[6 marks]

[6 *markah*]

CLO2

b) ABC Stationery uses 12,000 units of printer paper annually. The ordering cost is RM50 per order, while the annual holding cost is RM2 per unit. The company operates 300 days per year, and the supplier's lead time is 5 working days.

ABC Stationery menggunakan 12,000 unit kertas pencetak setiap tahun. Kos pesanan ialah RM50 bagi setiap pesanan, manakala kos pegangan tahunan ialah RM2 seunit. Syarikat beroperasi selama 300 hari setahun, dan tempoh masa menunggu pembekal ialah 5 hari bekerja.

You are required to calculate;

Anda dikehendaki mengira;

i) The Economic Order Quantity (EOQ).

Kuantiti Pesanan Ekonomi

[3 marks]

[*3 markah*]

ii) The Reorder Point (ROP).

Titik Pesanan Semula

[3 marks]

[*3 markah*]

iii) The Total Annual Inventory Cost (TAIC)

Jumlah Kos Inventori Tahunan

TERBUKA

[3 marks]

[*3 markah*]

QUESTION 4

SOALAN 4

CLO2

(a) Maintenance is an important activity in operation management to ensure that machinery, equipment and facilities remain in good working condition. Discuss **TWO (2)** types of maintenance.

*Penyelenggaraan merupakan aktiviti penting dalam pengurusan operasi bagi memastikan jentera, peralatan dan kemudahan kekal dalam keadaan berfungsi dengan baik. Bincangkan **DUA (2)** jenis penyelenggaraan.*

[6 marks]

[*6 markah*]

CLO2

(b) A college plans to organize a one-day entrepreneurship carnival to promote student businesses and entrepreneurial activities. The project manager must ensure that the project is properly planned, implemented and completed successfully.

Apply the stages of project management to the organization of the entrepreneurship carnival by describing the activities that should be carried out at each stage.

Sebuah kolej merancang untuk menganjurkan karnival keusahawanan selama satu hari bagi mempromosikan perniagaan pelajar dan aktiviti keusahawanan. Pengurus projek mesti memastikan projek tersebut dirancang dan dilaksanakan dengan sewajarnya serta disiapkan dengan jayanya.

Aplikasikan peringkat-peringkat pengurusan projek terhadap penganjuran karnival keusahawanan tersebut dengan menghuraikan aktiviti yang perlu dijalankan pada setiap peringkat.

TERBUKA

[9 marks]

[*9 markah*]

FORMULA
BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

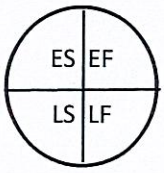
$$AOT = \frac{\sum of\ observed\ time}{number\ of\ observation}$$

$$BNT = \frac{AOT\ x\ observed\ rate}{Standard\ Rate}$$

$$ST = \frac{BNT}{(1-AF)} \textbf{ or } ST = BNT\ (1 + AF)$$

$$AF = \frac{Sum\ of\ allowance}{Working\ hour\ per\ day} \times 100$$

$$t = \frac{a + 4m + b}{6}$$



$$Q = \sqrt{\frac{2DS}{IP}} \textbf{ or } Q = \sqrt{\frac{2DS}{IC}}$$

TAIC = $\left[\left[\left(\frac{D}{Q}\right)(C)\right] + \left[\left(\frac{Q}{2}\right)(Ch)\right]\right.$ **or** $\left.\left[S\left(\frac{D}{Q}\right) + IC\left(\frac{Q}{2}\right)\right]\right.$

TAIC + SS = $\left[\left[\left(\frac{D}{Q}\right)(C)\right] + \left[\left(\frac{Q}{2}\right) + ss\ (Ch)\right]\right.$ **or** $\left.\left[S\left(\frac{D}{Q}\right) + IC\left(\frac{Q}{2} + ss\right)\right]\right.$

TAIC discount = ***PD*** + $\left[\left[\left(\frac{D}{Q}\right)(C)\right] + \left[\left(\frac{Q}{2}\right)(Ch)\right]\right.$ **or** $\left.\left[(\boldsymbol{CXD}) + S\left(\frac{D}{Q}\right) + IC\left(\frac{Q}{2}\right)\right]\right.$

TAIC discount +SS = ***PD*** + $\left[\left[\left(\frac{D}{Q}\right)(C)\right] + \left[\left(\frac{Q}{2}\right) + ss\ (Ch)\right]\right.$ **or** $\left.\left[(\boldsymbol{CXD}) + S\left(\frac{D}{Q}\right) + IC\left(\frac{Q}{2} + ss\right)\right]\right.$

$$N = \frac{D}{Q}$$

$$ROP = d \times L$$

$$ROP + SS = (d \times L) + SS$$

$$d = \frac{Annual\ demand, D}{number\ of\ working\ days}$$

$$T = \frac{Number\ of\ Working\ Days}{Number\ of\ order\ placed}$$