

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

**PEPERIKSAAN AKHIR TEORI
SESI II : 2023 / 2024**

SIJIL PENGOPERASIAN PERNIAGAAN

**SPP 30273
PENGURUSAN PROSES PERNIAGAAN**

Dua (2) jam

JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIBERITAHU

ARAHAN UMUM

1. Kertas soalan ini mengandungi **DUA (2)** bahagian iaitu **Bahagian A** dan **Bahagian B**.
2. Jawab **semua** soalan di kedua-dua bahagian.
3. Bahagian A mengandungi **Dua Puluh (20)** soalan aneka pilihan dengan empat pilihan jawapan **A, B, C** dan **D**. Bagi tiap-tiap soalan, pilih **satu** jawapan sahaja. **Hitamkan** pilihan jawapan anda pada kertas jawapan objektif yang disediakan.
4. Bahagian B mengandungi **Tiga (3)** soalan subjektif. Tuliskan jawapan anda dalam buku jawapan yang disediakan.
5. Kertas soalan ini hendaklah dikembalikan semula kepada Pengawas setelah tamat peperiksaan.

Kertas soalan ini mengandungi **SEBELAS (11)** halaman bercetak termasuk halaman hadapan.

BAHAGIAN A*[40 markah]*Arahan: Jawab **SEMUA** soalan.

1. Apakah yang dimaksudkan dengan pengurusan operasi? CLO1
T1
 - A** Proses menghasilkan produk sahaja.
 - B** Sistem audit untuk produk atau perkhidmatan.
 - C** Satu kaedah menghasilkan produk atau perkhidmatan.
 - D** Satu sistem pengurusan atau proses menghasilkan produk atau perkhidmatan.

2. Pilih pernyataan yang **BETUL** tentang kepentingan pengurusan operasi? CLO1
T1
 - A** Pengurusan operasi dapat mengelakkan daripada berlakunya perubahan teknologi baru
 - B** Merupakan satu daripada tiga fungsi utama bagi sebarang bentuk perniagaan selain pemasaran dan kewangan
 - C** Perlu memahami proses pengeluaran atau penghasilan sesuatu barangan bagi tujuan untuk penambahbaikan
 - D** Pengeluaran melibatkan kos yang tinggi, jadi ia perlu diurus dengan bijak dan berhati-hati untuk meningkatkan produktiviti, mengurangkan kos dan pembaziran serta memaksimumkan keuntungan

3. Antara berikut, yang manakah **BENAR** merujuk kepada output bagi Hotel ABC. CLO1
T1
 - A** Pelanggan yang sihat.
 - B** Pelanggan yang kenyang.
 - C** Pelanggan yang berjaya dalam pelajaran.
 - D** Pelanggan yang gembira dan berpuas hati.

4.

Lokasi penting untuk mengurangkan kos.

CLO1T1

Penyataan di atas menerangkan tentang _____

- A input.
- B output.
- C perkhidmatan.
- D produk / barangan.

5. Berhampiran dengan _____ , pelanggan dan tenaga buruh merupakan faktor pemilihan sesebuah kawasan / komuniti. CLO1
T2

- A cukai
- B cuaca
- C budaya
- D bahan mentah

6. Antara berikut, yang manakah **BUKAN** objektif pemilihan lokasi untuk pembuatan dan sektor perkhidmatan ? CLO1
T2

- A Kapasiti tidak mencukupi
- B Komitmen jangka panjang
- C Kesan terhadap Kos Operasi
- D Kecekapan dan keberkesanan.

7.

Encik Salim ingin memilih lokasi baru bagi perniagaan beliau yang semakin berkembang. Antara faktor-faktor yang diambil kira oleh beliau ialah perundangan dan undang-undang kerajaan, kestabilan politik dan ekonomi, lokasi pasaran , pertukaran mata wang dan lain-lain lagi.

CLO1T2

Penyataan di atas merujuk kepada faktor pemilihan lokasi mengikut _____

- A daerah.
- B negara.
- C perniagaan.
- D kawasan / komuniti.

8. Mengapa lokasi yang berhampiran dengan sumber bahan mentah dapat CLO1
menjimatkan kos pengangkutan ? T2
- A Kerana hasil pendapatan akan meningkat.
 - B Kerana kos tetap tidak terjejas oleh lokasi.
 - C Kerana jumlah kos secara keseluruhan adalah lebih rendah.
 - D Kerana kos pengangkutan adalah sebahagian daripada kos berubah.
9. Antara berikut, yang manakah faktor yang mempengaruhi susun atur di dalam CLO1
pengurusan operasi? T3
- A Pencemaran alam sekitar.
 - B Populasi penduduk sekitar.
 - C Corak permintaan pelanggan berubah.
 - D Undang-undang daerah dan kawasan komuniti.
10. Strategi susun atur di dalam pengurusan operasi merupakan _____. CLO1
T3
- A strategi meminimumkan bebanan peralihan bahan dari satu bahagian ke bahagian yang lain.
 - B strategi yang menentukan bagaimanakah sesebuah organisasi menghasilkan produk mereka.
 - C penukaran input kepada output melibatkan pelbagai input. input tersebut mengalami proses transformasi.
 - D kedudukan perniagaan yang strategik membolehkan syarikat mencapai keuntungan kerana ia memberi kesan kepada kos tetap dan kos berubah syarikat.

11.



Rajah 1

CLO1T3

Rajah 1 merujuk kepada produk yang dihasilkan oleh sesebuah organisasi. Penghasilan produk tersebut merujuk kepada susun atur _____

- A proses.
- B produk.
- C pejabat.
- D kedudukan tetap.

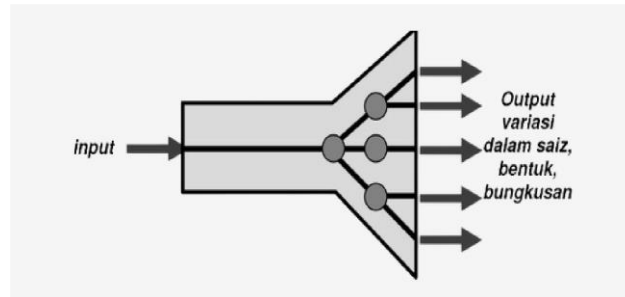
12. Antara produk berikut, yang manakah merujuk kepada produk/perkhidmatan CLO1 yang sesuai mengikut susun atur kedudukan tetap ? T3

- A Kereta
- B Kapal Terbang
- C Kilang Pakaian
- D Pejabat Agama

13. Yang manakah kenyataan **BENAR** mengenai susun atur produk dan susun atur CLO1 selular. T3

	Susun atur produk	Susun atur selular
A	pembentukan kumpulan kerja serba lengkap	barisan pengeluaran dipisahkan dengan bantuan penghantar
B	berdasarkan urutan aliran pengeluaran dari awal sehingga akhir	berdasarkan persamaan dalam fungsi atau proses pengeluaran
C	meningkatkan fleksibiliti pengeluaran	mempertimbangkan peredaran yang baik di dalam organisasi
D	jumlah pengeluaran adalah lebih sedikit dan sederhana	jumlah pengeluaran adalah tinggi dan dikeluarkan secara besar-besaran

14.



Rajah 2

Rajah 2 di atas merujuk kepada salah satu jenis proses di dalam pengurusan operasi. Jenis proses ini sering digunakan bagi penghasilan produk seperti beras, gula, makanan ringan dan lain-lain lagi. Apakah jenis proses tersebut.

- A Fokus produk.
- B Fokus proses.
- C Fokus berulang.
- D *Mass customization.*

CLO1

T4

15. Tujuan kawalan inventori adalah untuk memastikan _____

CLO1

T5

- A pelanggan mudah sampai ke premis perniagaan.
- B susun atur organisasi ergonomik, selesa dan kemas.
- C jumlah stok yang ada mencukupi untuk memenuhi permintaan pelanggan.
- D jumlah pekerja yang ada mencukupi untuk memenuhi permintaan pelanggan.

16. Bagaimana cara kawalan inventori dilakukan ?

CLO1

T5

- A Membeli mana-mana barang dan bahan mentah yang murah di pasaran.
- B Menyimpan semua jenis dan jumlah barang dan bahan mentah di dalam gudang.
- C Menerima jenis dan jumlah barang dan bahan mentah yang dihantar oleh pembekal.
- D Mengenalpasti jenis dan jumlah barang dan bahan mentah yang perlu dikekalkan dalam stok.

17. Apakah prinsip *Just-In-time (JIT)* dalam kawalan inventori ?

CLO1

T5

- A** Menerima semua stok yang dihantar oleh pembekal serta menyimpan di dalam gudang.
- B** Membuat tempahan inventori kepada pembekal setiap kali stok habis di dalam inventori.
- C** Menyimpan semua stok di dalam gudang dan menghantar kepada pelanggan apabila menerima tempahan.
- D** Mengelak daripada memegang sejumlah besar stok dan meminimumkan masa antara proses pengeluaran dan penghantaran kepada pelanggan.

18.



CLO1

T5

Rajah 3

Rajah 3 di atas menunjukkan salah satu jenis inventori yang diperlukan bagi menghasilkan produk seperti tayar kereta. Apakah jenis inventori tersebut ?

- A** Inventori produk siap.
- B** Inventori bahan mentah
- C** Inventori penyelenggaraan.
- D** Inventori kerja-dalam-proses (*Work In Progress*).

19. Puan Shima merupakan peniaga makanan sejuk beku. Beliau membuat produk CLO1 setelah menerima pesanan dari pelanggan bagi mengurangkan keperluan T5 pengeluaran berlebihan.

Berdasarkan pernyataan di atas, Puan Shima mengamalkan salah satu daripada ciri-ciri utama sistem *Just In Time* iaitu _____

- A stok minimum.
- B pesanan kecil dan kerap.
- C pengurangan masa *lead*.
- D pengeluaran berdasarkan pesanan (*make-to-order*).

20.

Stok perlu diisi semula pada tahap tertentu.

CLO1
T5

Teknik kawalan inventori ini ialah _____

- A analisis ABC.
- B titik pesanan semula (*ROP*).
- C kaedah kuantiti pesanan ekonomi (*EOQ*).
- D kaedah sistem tepat pada masa (*Just In Time*).

BAHAGIAN B*[60 markah]*

Arahan: Jawab **SEMUA** soalan.

Soalan 1

- a) Berikan **DUA (2)** objektif pengurusan operasi. CLO1
[4 markah] T1

- b) En. Rashid merupakan seorang pengurus operasi di Syarikat Kimberly-Clark. CLO1
T1
Syarikat ini mengeluarkan produk yang terdiri dari bahan utama seperti kayu. Produk syarikat beliau terdiri daripada tisu seperti jenama Scott. Beliau mempunyai peranan yang besar sebagai pengurus operasi di syarikat besar. Di sebalik peranan tersebut, terdapat cabaran-cabaran yang perlu dihadapi oleh beliau.

Terangkan **TIGA (3)** cabaran yang dihadapi oleh pengurus operasi.

[6 markah]

- c) Nyatakan **DUA (2)** faktor-faktor pemilihan lokasi. CLO1
T2
[4 markah]

- d) Pemilihan lokasi perniagaan ditentukan mengikut negara, negeri dan daerah. CLO1
T2
Setiap lokasi ini mempunyai faktor yang berbeza. Pemilihan lokasi mengikut negara seperti Malaysia, Indonesia atau Singapura dipengaruhi oleh undang-undang negara tersebut. Berbeza dengan negeri dan daerah.

Terangkan **TIGA (3)** faktor pemilihan mengikut daerah.

[6 markah]

Soalan 2

- a) Senaraikan **TIGA (3)** jenis susun atur di dalam pengurusan operasi. CLO1

T3

[3 markah]

- b) Senaraikan **TIGA (3)** faktor yang mempengaruhi susun atur di dalam pengurusan operasi. CLO1

T3

[3 markah]

- c) Jelaskan **DUA (2)** ciri-ciri penting di dalam susun atur produk. CLO1

T3

[4 markah]

- d) Terangkan mengenai jenis susun atur proses beserta contoh yang sesuai dengan susun atur proses ini. CLO1

T3

[4 markah]

- e) Susun atur merupakan pendekatan kepada ruang kerja di mana peralatan, mesin dan stesen kerja disusun secara berstruktur mengikut urutan langkah yang diperlukan dalam proses pengeluaran produk atau perkhidmatan. CLO1

T3

Nyatakan **TIGA (3)** perbezaan antara susun atur pejabat dengan susun atur selular.

[6 markah]

Soalan 3

- a) Senaraikan **TIGA (3)** jenis strategi proses. CLO1
T4
[3 markah]
- b) Berikan definisi kawalan inventori. CLO1
T5
[2 markah]
- c) Nyatakan **TIGA (3)** aspek penting dalam kawalan inventori. CLO1
T5
[3 markah]
- d) Syarikat Aliff Sdn. Bhd merupakan organisasi yang menawarkan perkhidmatan selenggara mesin pencetak di syarikat-syarikat luar. Oleh itu, inventori di dalam syarikat mereka merupakan barang yang digunakan untuk selenggara mesin pencetak seperti berus, alatan ganti mesin pencetak dan lain-lain lagi. Namun inventori di dalam Syarikat Aliff ini seringkali berlaku lambakan akibat perubahan teknologi yang mendadak. CLO1
T5
- Berdasarkan situasi di atas, jelaskan **TIGA (3)** kepentingan kawalan inventori kepada sesebuah syarikat. [6 markah]
- e) Jelaskan **TIGA (3)** andaian di dalam Kaedah Kuantiti Pesanan Ekonomi (EOQ). CLO1
T5
[6 markah]

SOALAN TAMAT
Selamat Menjawab