

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

**PEPERIKSAAN AKHIR TEORI
SESI II : 2024 / 2025**

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 **TIGA BELAS (13)** halaman bercetak termasuk halaman hadapan.

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

1. Apakah maksud pengurusan operasi? CLO1
T1
 - A** Strategi kewangan syarikat dalam meningkatkan keuntungan.
 - B** Kaedah pemasaran yang digunakan untuk menarik pelanggan.
 - C** Teknik penyelidikan pasaran bagi mengenal pasti keperluan pelanggan.
 - D** Proses menghasilkan dan menyampaikan barangan serta perkhidmatan dengan cekap.

2. Siapakah individu yang bertanggungjawab dalam merancang, menyelia, dan CLO1
mengawal operasi pengeluaran dalam syarikat? T1
 - A** Pengurus Jualan
 - B** Pengurus Operasi
 - C** Pengurus Kewangan
 - D** Pengurus Sumber Manusia

3. Bagaimanakah pengurusan operasi membantu meningkatkan kecekapan CLO1
dalam sesebuah perniagaan? T1
 - A** Dengan menambahkan pekerja tanpa mengira keperluan operasi.
 - B** Dengan memberi tumpuan hanya kepada pemasaran dan jualan syarikat.
 - C** Dengan mengabaikan proses pengeluaran dan hanya bergantung kepada keuntungan.
 - D** Dengan mengurangkan kos, meningkatkan produktiviti, dan memastikan penggunaan sumber yang optimum.

4. Apakah kepentingan pengurusan operasi dalam memastikan kepuasan pelanggan? CLO1
T1
- A Menghasilkan produk dalam jumlah besar tanpa mengira permintaan pasaran.
 - B Mengurangkan kos operasi dengan mengabaikan aspek kepuasan pelanggan.
 - C Memberikan diskaun besar tanpa mengambil kira kualiti produk atau perkhidmatan.
 - D Memastikan produk dan perkhidmatan berkualiti tinggi, dihantar tepat pada masanya, dan memenuhi keperluan pelanggan.
5. Apakah yang dimaksudkan dengan strategi lokasi dalam pengurusan perniagaan? CLO1
T2
- A Mengawal stok dan inventori dalam gudang.
 - B Menguruskan hubungan antara pekerja dan pelanggan.
 - C Menentukan harga produk dan perkhidmatan di pasaran.
 - D Proses memilih lokasi yang sesuai untuk operasi perniagaan.
6. Antara faktor berikut, yang manakah **BETUL** dalam pemilihan lokasi perniagaan? CLO1
T2
- A Jarak dari rumah pemilik syarikat.
 - B Warna bangunan dan hiasan dalaman premis.
 - C Tempat yang mempunyai jumlah pekerja paling sedikit.
 - D Kesesuaian lokasi dengan sasaran pelanggan dan kos operasi.
7. Sebuah kilang pembuatan ingin memilih lokasi baharu yang sesuai. Antara berikut, faktor manakah yang **BETUL** untuk dipertimbangkan? CLO1
T2
- A Kejiranan yang selesa untuk pekerja.
 - B Populariti kawasan dalam media sosial.
 - C Kemudahan pengangkutan dan akses kepada bahan mentah.
 - D Keindahan pemandangan dan kedudukan strategik di sekitar kilang.

8. Sebuah restoran makanan segera sedang menilai beberapa lokasi untuk CLO1
cawangan baharu. Apakah ciri utama lokasi yang sesuai untuk jenis perniagaan T2
ini?
- A** Kawasan terpencil yang jauh dari persaingan.
 - B** Tempat yang sukar diakses oleh kenderaan dan pejalan kaki.
 - C** Kawasan berpenduduk tinggi dengan trafik pelanggan yang tinggi.
 - D** Kawasan yang mempunyai sewa bangunan paling murah tanpa mengira pelanggan.
9. Apakah faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan strategi susun atur CLO1
sesuatu operasi? T3
- A** Reka bentuk logo syarikat.
 - B** Jenis produk atau perkhidmatan yang dihasilkan.
 - C** Warna peralatan dan bahan mentah yang digunakan.
 - D** Jenama produk dan mesin yang digunakan dalam operasi.
10. Apakah tujuan utama strategi susun atur dalam sesebuah organisasi ? CLO1
T3
- A** Meningkatkan kecekapan dan produktiviti operasi.
 - B** Mengurangkan jumlah pekerja atau staf dalam operasi.
 - C** Menentukan harga jualan produk dan perkhidmatan yang disediakan.
 - D** Menggantikan teknologi lama dengan yang baharu tanpa perancangan teliti.

11.

CLO1T3

Rajah 1

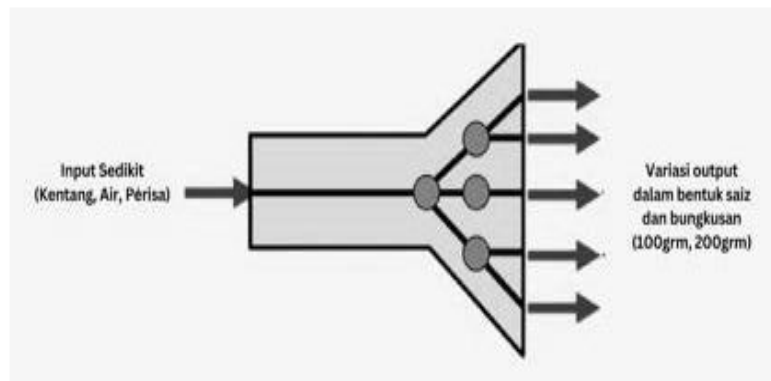
Rajah 1 di atas menunjukkan susun atur sebuah mesin di sebuah hospital swasta. Apakah jenis susun atur berikut?

- A** Susun Atur Proses.
 - B** Susun Atur Produk.
 - C** Susun Atur Pejabat.
 - D** Susun Atur Gudang.
12. Sebuah kilang menghasilkan kereta dalam jumlah yang besar menggunakan CLO1 susun atur berdasarkan produk. Bagaimanakah susun atur ini membantu T3 meningkatkan kecekapan operasi?
- A** Mengurangkan kos penyimpanan bahan mentah.
 - B** Mengurangkan masa pergerakan bahan di antara stesen kerja.
 - C** Membolehkan pengeluaran dilakukan dalam kuantiti yang kecil.
 - D** Membolehkan pekerja menggunakan pelbagai jenis mesin secara fleksibel.

13. Sebuah syarikat pembuatan perabot menggunakan susun atur berdasarkan CLO1 proses untuk operasinya. Mengapakah strategi ini sesuai untuk syarikat T3 tersebut?

- A Kerana susun atur ini mengurangkan keperluan tenaga kerja.
- B Kerana produk dihasilkan dalam jumlah yang besar dengan sedikit variasi.
- C Kerana semua produk dibuat menggunakan mesin automatik sepenuhnya.
- D Kerana syarikat menghasilkan pelbagai jenis produk dengan keperluan pemprosesan yang berbeza.

14.



CLO1

T4

Rajah 2

Rajah 2 di atas menunjukkan salah satu jenis strategi proses yang digunakan oleh sebuah kilang pemprosesan makanan. Apakah jenis strategi proses berikut?

- A Fokus proses
 - B Fokus produk
 - C Fokus berulang
 - D Penyesuaian besar-besaran (*Mass-customization*)
15. Apakah tujuan utama kawalan inventori dalam sesebuah perniagaan?

CLO1

T5

- A Meningkatkan kos operasi dan menyimpan stok berlebihan.
- B Menghapuskan keperluan menyimpan stok dalam perniagaan.
- C Memastikan stok sentiasa mencukupi tanpa lebihan atau kekurangan.
- D Menyimpan produk selama mungkin untuk meningkatkan nilai jualan di masa akan datang.

16. Apakah aspek penting dalam kawalan inventori sesebuah perniagaan? CLO1
T5

- A Pengenalpastian inventori.
- B Mengelak kekurangan stok.
- C Mengurangkan kos penyimpanan.
- D Memenuhi permintaan pelanggan.

17. Berikan definisi inventori produk siap. CLO1
T5

- A Item-item yang dibeli tetapi masih belum diproses.
- B Komponen atau produk yang disimpan bagi kegunaan pembaikan, penyelenggaraan dan proses.
- C Komponen-komponen atau produk yang tidak lengkap dipasang dan perlu melalui beberapa proses.
- D Produk-produk akhir yang menunggu untuk dihantar ke destinasi atau sedia untuk dijual kepada pelanggan.

18.

Menyelenggara sistem pemantauan yang berkesan untuk mengetahui perubahan dalam stok sama ada berlaku penambahan atau pengurangan

CLO1
T5

Penyataan di atas merujuk kepada salah satu aspek penting dalam kawalan inventori. Apakah aspek kawalan inventori berikut ?

- A Pesanan inventori
- B Penilaian inventori
- C Pemantauan inventori
- D Pengenalpastian inventori

19. Sebuah syarikat percetakan baju, PrintXpress, menggunakan kaedah *Just-In-Time (JIT)* untuk mencetak baju hanya apabila pelanggan membuat tempahan. Berdasarkan situasi di atas, apakah ciri utama sistem *Just-In-Time (JIT)* yang dilaksanakan? CLO1
T5

- A Pengeluaran minimum.
- B Pengeluaran berdasarkan pesanan.
- C Pengurusan perhubungan pembekal.
- D Penekanan kepada latihan dan pendidikan pekerja.

20.

CLO1
T5



Rajah 3

Rajah 3 di atas menunjukkan produk akhir/siap bagi sebuah kilang automotif. Kilang automotif ini juga, menyimpan komponen enjin yang akan digunakan dalam proses pemasangan kenderaan. Apakah jenis inventori yang disimpan oleh kilang automotif ini?

- A Inventori produk siap
- B Inventori bahan mentah
- C Inventori kerja dalam proses (*Work-in-process*)
- D Inventori penyelenggaraan/pembaikan/pengoperasian

BAHAGIAN B*[60 markah]*

Arahan: Jawab **SEMUA** soalan.

Soalan 1

- a) Berikan **EMPAT (4)** contoh perkhidmatan. CLO1
[4 markah] T1
- b) Jelaskan **TIGA (3)** peringkat di dalam proses perniagaan. CLO1
[6 markah] T1
- c) Senaraikan **EMPAT (4)** faktor pemilihan lokasi mengikut negara. CLO1
[4 markah] T2
- d) Lokasi atau kedudukan perniagaan yang strategik membolehkan syarikat mencapai keuntungan kerana ia memberi kesan kepada kos tetap dan kos berubah. Terangkan **TIGA (3)** kepentingan dalam pemilihan lokasi. CLO1
T2
[6 markah]

Soalan 2

- a) Berikan takrif strategi susun atur. CLO1
[3 markah] T3
- b) Nyatakan **TIGA (3)** faktor yang mempengaruhi susun atur. CLO1
[3 markah] T3
- c) Susun atur proses merupakan pendekatan dalam mereka bentuk ruang kerja atau kilang di mana kemudahan dan stesen kerja diletakkan berdasarkan persamaan fungsi atau proses yang dijalankan. Huraikan **DUA (2)** ciri-ciri di dalam susun atur proses. CLO1
T3
[4 markah]
- d) Jelaskan **DUA (2)** elemen penting di dalam susun atur gudang. CLO1
[4 markah] T3

e) Nyatakan strategi susun atur yang bersesuaian dengan gambar berikut:

CLO1

T3

No.	Gambar	Strategi susun atur
i.		
ii.		
iii.		

[6 markah]

Soalan 3

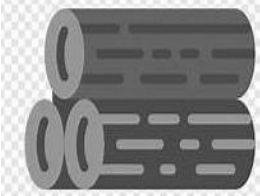
- a) Nyatakan **TIGA (3)** jenis proses yang terdapat di dalam pengurusan operasi perniagaan. CLO1
T4

[3 markah]

- b) Berikan definisi kawalan inventori di dalam pengurusan operasi. CLO1
T5

[2 markah]

- c) Berdasarkan gambar berikut, kenal pasti jenis inventori yang wujud dalam pengurusan operasi : CLO1
T5

No.	Gambar	Jenis Inventori
i.	 Kayu	
ii.	 Mesin, tukul , gergaji	
iii.	 Rumah	

[3 markah]

- d) Huraikan **TIGA (3)** kepentingan kawalan inventori di dalam pengurusan operasi.

[6 markah] CLO1
T5

- e) Syarikat Toyota menggunakan kaedah *Just-In-Time (JIT)* dalam pengurusan kawalan inventori bagi mengurangkan pembaziran dan meningkatkan kecekapan CLO1 operasi. Berdasarkan situasi tersebut, jelaskan **TIGA (3)** ciri utama kaedah *JIT* T5 dalam menguruskan stok dan operasi syarikat.

[6 markah]

SOALAN TAMAT
Selamat Menjawab