

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

- | | |
|-------|---|
| CLO 1 | 1. Kenalpasti definisi yang tepat bagi pengurusan operasi.

A Proses menambah pelanggan melalui iklan
B Proses pemasaran produk kepada pelanggan
C Proses kewangan untuk mengurus keuntungan
D Proses menghasilkan produk atau perkhidmatan melalui transformasi input kepada output |
| CLO 1 | 2. Nyatakan ciri utama barangan berbanding perkhidmatan.

A Boleh diinventorikan
B Tidak boleh disentuh
C Sukar diukur kualitinya
D Sentiasa berlaku secara masa nyata atau secara langsung |
| CLO 1 | 3. Bezakan antara barangan dan perkhidmatan dari segi sifat ketara.

A Barangan dan perkhidmatan kedua-duanya boleh disentuh
B Barangan boleh disentuh, perkhidmatan tidak boleh disentuh
C Barangan tidak boleh disentuh, perkhidmatan boleh disentuh
D Barangan dan perkhidmatan kedua-duanya tidak boleh disentuh |
| CLO 1 | 4. Pilih formula yang betul untuk mengira produktiviti.

A $\text{Produktiviti} = \text{Output} \div \text{Input}$
B $\text{Produktiviti} = \text{Input} \div \text{Output}$
C $\text{Produktiviti} = \text{Output} \times \text{Input}$
D $\text{Produktiviti} = \text{Output} - \text{Input}$ |

- | | |
|-------|---|
| CLO 1 | <p>5. Kenalpasti objektif utama pemilihan lokasi bagi sektor perkhidmatan.</p> <p>A Meningkatkan kos buruh</p> <p>B Meminimumkan kos pengeluaran</p> <p>C Mengurangkan permintaan pelanggan</p> <p>D Memaksimumkan hasil atau pendapatan</p> |
| CLO 1 | <p>6. Nyatakan faktor yang termasuk dalam pemilihan lokasi peringkat negara.</p> <p>A Zon larangan</p> <p>B Insentif kerajaan</p> <p>C Kos tanah dan pembinaan</p> <p>D Budaya dan sikap orang tempatan</p> |
| CLO 1 | <p>7. Pilih kesan utama jika lokasi perniagaan tidak dipilih dengan betul.</p> <p>A Menjamin pasaran sentiasa stabil</p> <p>B Meningkatkan produktiviti syarikat</p> <p>C Mengurangkan kos operasi secara berterusan</p> <p>D Meletakkan syarikat pada kelemahan kompetitif</p> |
| CLO 1 | <p>8. Pilih kaedah penilaian lokasi yang menggunakan pendekatan pengaturcaraan linear untuk meminimumkan kos penghantaran.</p> <p>A Kaedah graviti-pusat</p> <p>B Kaedah pengangkutan</p> <p>C Kaedah faktor pengedaran</p> <p>D Kaedah titik pulang modal</p> |

- CLO 1 9. Kenalpasti objektif utama strategi susun atur.
- A Melambatkan masa pengeluaran
 - B Meningkatkan kos pengendalian bahan
 - C Meminimumkan kos pengendalian bahan
 - D Menyingkirkan komunikasi antara pekerja
- CLO 1 10. Nyatakan contoh industri yang menggunakan susun atur kedudukan tetap.
- A Kedai runcit
 - B Kilang pakaian
 - C Pembinaan kapal
 - D Kilang farmaseutikal
- CLO 1 11. Bezakan susun atur produk dan susun atur proses berdasarkan urutan kerja.
- A Produk → tiada urutan, Proses → rawak
 - B Produk → kumpulan fungsi, Proses → urutan tetap
 - C Produk → urutan tetap, Proses → kumpulan fungsi
 - D Produk → fokus pelanggan, Proses → fokus pasaran
- CLO 1 12. Tafsirkan maksud “bottleneck” dalam strategi susun atur.
- A Susunan produk dalam gudang
 - B Kos tambahan dalam pemasaran
 - C Proses pengeluaran yang lancar tanpa halangan
 - D Kelewatan atau kesendatan dalam aliran kerja yang menjejaskan produktiviti

- CLO 1 13. Klasifikasikan contoh berikut: “Mesin jahit diletakkan bersama dalam satu kawasan, mesin pemotong pula di kawasan lain.”
- A** Susun atur proses
 - B** Susun atur produk
 - C** Susun atur pejabat
 - D** Susun atur gudang
- CLO 1 14. Padankan jenis industri dengan strategi proses yang sesuai.
- A** Hospital → Fokus produk
 - B** Kilang gula → Fokus proses
 - C** Syarikat kereta → Fokus berulang
 - D** Nike (kasut sukan) → Fokus produk
- CLO 1 15. Kenalpasti jenis inventori yang wujud dalam pengurusan operasi.
- I. Inventori pemasaran
 - II. Inventori bahan mentah
 - III. Inventori kerja dalam proses (WIP)
 - IV. Inventori penyelenggaraan/ pembaikan/ pengoperasian
- A** I, II dan III sahaja
 - B** I, II dan IV sahaja
 - C** II, III dan IV sahaja
 - D** Semua di atas

- CLO 1 16. Pilih pernyataan yang **BUKAN** kepentingan kawalan inventori.
- A** Meningkatkan kos operasi
 - B** Mengelak kekurangan stok
 - C** Mengurangkan kos penyimpanan
 - D** Memenuhi permintaan pelanggan
- CLO 1 17. Tentukan aspek yang termasuk dalam kawalan inventori.
- I. Promosi jualan
 - II. Penilaian inventori
 - III. Pemantauan inventori
 - IV. Pengenalpastian inventori
- A** I, II dan III sahaja
 - B** I, II dan IV sahaja
 - C** II, III dan IV sahaja
 - D** Semua di atas
- CLO 1 18. Pilih jenis inventori yang digunakan untuk menjaga mesin dan proses.
- A** Inventori produk siap
 - B** Inventori bahan mentah
 - C** Inventori kerja-dalam-proses
 - D** Inventori penyelenggaraan/pembaikan/pengoperasian

- | | |
|-------|---|
| CLO 1 | <p>19. Tentukan bagaimana pelaksanaan kawalan inventori yang berkesan dapat membantu organisasi mengurangkan pembaziran dan meningkatkan kecekapan operasi.</p> <p>A Dengan memastikan mesin beroperasi tanpa henti</p> <p>B Dengan memantau stok supaya tidak luput atau rosak</p> <p>C Dengan membeli stok secara berlebihan untuk elak kekurangan</p> <p>D Dengan mengurangkan kemahiran pekerja dalam pengurusan stok</p> |
| CLO 1 | <p>20. Bezakan kepentingan kawalan inventori dari segi kos dan pelanggan.</p> <p>A Menambah kos pekerja dan pemasaran</p> <p>B Mengurangkan kos pengiklanan dan bil elektrik</p> <p>C Meningkatkan kos operasi dan mengurangkan pelanggan</p> <p>D Mengurangkan kos penyimpanan dan memenuhi permintaan pelanggan</p> |

BAHAGIAN B*[60 markah]*

Arahan: Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan berstruktur. Jawab semua soalan.

SOALAN 1

CLO 1 a) Nyatakan **DUA (2)** peranan utama pengurus operasi dalam organisasi. [4 markah]

CLO 1 b) Bandingkan **TIGA (3)** perbezaan utama antara barangan dan perkhidmatan. [6 markah]

Jawab soalan (c) dan (d) berdasarkan situasi di bawah.

Sebuah syarikat pembuatan makanan segera sedang merancang membuka kilang baharu di kawasan utara Semenanjung Malaysia. Pengurus operasi syarikat perlu menilai beberapa lokasi yang dicadangkan dengan menggunakan teknik penilaian yang sesuai. Setiap teknik digunakan untuk membantu syarikat memilih lokasi terbaik dari segi kos, kemudahan, dan akses pelanggan.

CLO 1 c) Senaraikan **EMPAT (4)** teknik penilaian lokasi yang boleh digunakan oleh syarikat tersebut. [4 markah]

CLO 1 d) Terangkan **TIGA (3)** kepentingan utama pemilihan lokasi bagi syarikat tersebut. [6 markah]

SOALAN 2

CLO 1 a) Senaraikan **TIGA (3)** objektif utama strategi susun atur dalam organisasi pengeluaran.
[3 markah]

CLO 1 b) Nyatakan **TIGA (3)** jenis strategi susun atur yang digunakan dalam pengurusan operasi.
[3 markah]

Jawab soalan (c), (d) dan (e) berdasarkan situasi di bawah.

Sebuah kilang pakaian ingin meningkatkan kecekapan operasi. Pengurus operasi sedang mempertimbangkan antara susun atur produk dan susun atur proses.

CLO 1 c) Bezakan **DUA (2)** perbezaan utama antara susun atur produk dan susun atur proses.
[4 markah]

CLO 1 d) Sekiranya kilang pakaian tersebut memilih untuk menggunakan susun atur produk, Jelaskan perkara berikut.

i. **DUA (2)** kelebihan susun atur produk
[2 markah]

ii. **DUA (2)** kelemahan susun atur produk
[2 markah]

CLO 1 e) Sebuah syarikat pembinaan sedang menjalankan projek pembinaan jambatan. Projek ini menggunakan susun atur kedudukan tetap kerana produk kekal di satu lokasi. Terangkan **TIGA (3)** kelebihan susun atur kedudukan tetap
[6 markah]

SOALAN 3

- CLO 1 a) Senaraikan **TIGA (3)** jenis strategi asas yang berkaitan dengan strategi proses.
[3 markah]
- CLO 1 b) Nyatakan **DUA (2)** aspek penting dalam kawalan inventori.
[2 markah]
- CLO 1 c) Senaraikan **TIGA (3)** kepentingan utama kawalan inventori dalam pengurusan perniagaan.
[3 markah]

Jawab soalan (d) dan (e) berdasarkan situasi di bawah.

Sebuah syarikat pengeluaran kasut sukan menggunakan **Analisis ABC** untuk mengklasifikasikan inventori mereka. Didapati bahawa 20% daripada inventori menyumbang kepada 80% hasil jualan, manakala sebahagian besar inventori lain hanya menyumbang kepada keuntungan kecil.

- CLO 1 d) Bincangkan bagaimana syarikat boleh mengutamakan pengurusan inventori berdasarkan Gred A, B dan C untuk meningkatkan keuntungan serta mengurangkan kos penyimpanan.
[6 markah]
- CLO 1 e) Terangkan bagaimana pelaksanaan (*Just-in-Time*) JIT dapat membantu kilang ini meningkatkan kecekapan operasi dan mengurangkan kos keseluruhan.
[6 markah]

SOALAN TAMAT

Selamat Menjawab