



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN  
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PERDAGANGAN

PEPERIKSAAN AKHIR

SESI JUN 2017

**DPK3023 : OFFICE ADMINISTRATION 2**

**TARIKH : 21 OKTOBER 2017**

**MASA : 2.30 PETANG - 4.30 PETANG (2 JAM)**

---

Kertas ini mengandungi **SEMBILAN BELAS (19)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (25 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIARAHKAN**

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

©COPYRIGHT PMU

**SECTION A : 25 MARKS**  
**BAHAGIAN A : 25 MARKAH**

**INSTRUCTION:**

This section consists of TWENTY FIVE (25) objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

**ARAHAN:**

*Bahagian ini mengandungi DUA PULUH LIMA (25) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.*

CLO1  
CI

1. The proper and efficient use of a personal computer in composing, revising and preparing all types of documents is related to \_\_\_\_\_.

*Menggunakan komputer peribadi dengan cekap dan betul dalam mengarang, menyemak semula dan menyediakan semua jenis dokumen adalah berkaitan dengan \_\_\_\_\_.*

- A. Data processing  
*Pemprosesan data*
- B. Word processing  
*Pemprosesan perkataan*
- C. Information Management and Transmission  
*Pengurusan Maklumat dan Penghantaran*
- D. General Managing and Interaction with Customers  
*Pengurusan am dan komunikasi dengan pelanggan*

CLO1  
CI

2. Information management and information transmission refer to organizing, maintaining, accessing data, and sharing both information within and outside the organization. Workers who need these skills are \_\_\_\_\_.

*Pengurusan maklumat dan penghantaran maklumat merujuk kepada menyusun, mengekalkan, mengakses data dan berkongsi kedua-dua maklumat di dalam dan di luar organisasi. Pekerja yang memerlukan kemahiran ini adalah \_\_\_\_\_.*

- A. Designers, architects, secretaries  
*Pereka, arkitek, setiausaha*
- B. Executives, salespersons, office support staff  
*Eksekutif, jurujual, kakitangan sokongan pejabat*
- C. Accountants, brokers, insurance salespersons  
*Akauntan, broker, jurujual insurans*
- D. Executives, property managers, real estate brokers  
*Eksekutif, pengurus hartanah, broker harta tanah*

- CLO1  
C1 3. The following skills are important for workers to handle data processing activities **EXCEPT**:

*Kemahiran yang berikut adalah penting bagi pekerja-pekerja yang mengendalikan aktiviti pemprosesan data **KECUALI**:*

- A. ability to meet deadlines.  
*keupayaan untuk memenuhi tarikh akhir.*
- B. ability to be consistently accurate.  
*keupayaan melaksanakan kerja dengan tepat secara berterusan.*
- C. knowledge in methods of organizing and analyzing data.  
*pengetahuan dalam menyusun dan menganalisis data.*
- D. excellent command of spreadsheet and related software programs.  
*mahir dalam penggunaan lembaran kerja dan perisian program yang berkaitan.*

- CLO1  
C1 4. Which of the following is **NOT** a type of endorsement?

*Manakah antara berikut **BUKAN** jenis pengesahan?*

- A. Blank endorsement  
*Pengesahan kosong*
- B. Special endorsement  
*Pengesahan khas*
- C. Restrictive endorsement  
*Pengesahan yang ketat*
- D. Attractive endorsement  
*Pengesahan yang menarik*

CLO1  
C1

5. A request for payment from customers is commonly in the form of \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_.

*Permintaan bagi pembayaran daripada pelanggan kebiasaannya dalam bentuk \_\_\_\_\_ dan \_\_\_\_\_.*

- A. sales invoice, cheque  
*invois jualan, cek*
- B. purchase invoice, receipt  
*invois belian, resit*
- C. sales invoice, statement of account  
*invois jualan, penyata akaun*
- D. statement of account, deposit slip  
*penyata akaun, slip deposit*

CLO1  
C1

6. The overall method that a business used to safeguard assets is known as internal control. Internal control method falls into three categories which are \_\_\_\_\_.

*Kaedah keseluruhan perniagaan yang digunakan untuk melindungi aset dikenali sebagai kawalan dalaman. Kaedah kawalan dalaman terbahagi kepada tiga kategori iaitu \_\_\_\_\_.*

- A. cheque, deposit and debit card  
*cek, deposit, dan kad debit*
- B. auditing, bonding and crediting  
*audit, ikatan dan pengkreditan*
- C. preventive, detective and corrective  
*pencegahan, pengesanan dan pembedulan*
- D. Bank statement, account statement and balance sheet  
*Penyata bank, penyata akaun dan kunci kira-kira*

CLO1  
C17. Listed below are the information included in a sales invoice, **EXCEPT**:*Senarai di bawah adalah maklumat yang terdapat dalam invois jualan. KECUALI:*

- A. invoice date  
*tarikh invois*
- B. invoice total  
*jumlah invois*
- C. quantities and prices of item  
*kuantiti dan harga barang*
- D. qualities of the item purchased  
*kualiti item yang dibeli*

CLO1  
C1

8. Money kept on hand for paying small expenses refers to \_\_\_\_\_.

*Wang yang disimpan di tangan untuk pembayaran perbelanjaan kecil merujuk kepada \_\_\_\_\_.*

- A. pocket money  
*wang saku*
- B. hand money  
*wang tangan*
- C. cash in hand  
*wang di tangan*
- D. petty cash  
*wang runcit*

CLO2  
C2

9. Which of the following is the security procedure when you are working alone?

*Manakah yang berikut merupakan prosedur keselamatan sewaktu bekerja seorang diri?*

- A. Park your car in lighted area.  
*Parkir kereta di tempat yang terang.*
- B. Use restroom located far away from your work area.  
*Gunakan tandas yang jauh dari tempat anda bekerja.*
- C. Do not talk to stranger in elevator.  
*Jangan bercakap dengan orang yang tidak dikenali di dalam lif.*
- D. Do not let other people know when you are leaving the office to avoid someone following you.  
*Jangan biarkan sesiapa mengetahui waktu anda meninggalkan pejabat untuk elakkan dari diekori.*

CLO2  
C2

10. The following are guides to help you to complete your work without feeling of strain, fatigue or physical discomfort, **EXCEPT**

*Berikut adalah panduan dalam membantu anda menyiapkan kerja tanpa rasa sakit, letih atau ketidakselesaan fizikal **KECUALI***

- A. learn stretching exercise.  
*belajar melakukan senaman ringan.*
- B. learn to adjust the workstation according to your work habit.  
*belajar menyesuaikan kedudukan tempat kerja mengikut tabiat kerja anda.*
- C. place the sharp objects away from your workstation.  
*letakkan alatan tajam jauh dari kawasan tempat kerja.*
- D. report physical discomfort that affects the work performance to your supervisor.  
*laporkan ketidakselesaan fizikal yang mengganggu prestasi kerja kepada penyelia anda.*

"Best to allow the leader to control the discussion"

"Paling sesuai memberi keupayaan kepada ketua untuk mengawal perbincangan"

CLO2  
C2

11. The statement above refers to \_\_\_\_\_.

*Pernyataan di atas merujuk kepada \_\_\_\_\_.*

- A. U-shaped arrangement  
*penyusunan bentuk-U*
- B. center table layout  
*susun atur meja berpusat*
- C. classroom layout  
*susun atur bilik darjah*
- D. round table or circle layout  
*meja bulat atau susun atur bulatan*

CLO2  
C2

12. Which of the following is **TRUE** about informal and small groups meeting?

*Manakah antara berikut adalah **BETUL** mengenai mesyuarat kumpulan tidak formal dan kumpulan kecil?*

- A. Focus on specific topics or ongoing concern and issue.  
*Menumpukan kepada topik tertentu atau perkara dan isu yang terkini.*
- B. Involve a specific audience and require some preparation.  
*Melibatkan peserta yang tertentu dan memerlukan persiapan.*
- C. Need to send the meeting plan to those who take part in the meeting.  
*Perlu menghantar perancangan mesyuarat kepada orang yang terlibat dalam mesyuarat tersebut.*
- D. Set up the meeting at a specific time on weekly or monthly basis.  
*Menetapkan mesyuarat tersebut pada waktu yang tertentu pada setiap minggu atau bulan.*

CLO2  
C2

13.



Brainstorming can be explained as \_\_\_\_\_.

*Sumbang suran boleh dijelaskan sebagai \_\_\_\_\_.*

- A. a way of conducting a meeting in an assertive way  
*cara menjalankan mesyuarat dengan cara tegas dan berhemah*
- B. the way people interact and communicate within a group  
*merupakan cara berinteraksi di dalam kumpulan*
- C. a written plan of action to solve a problem or accomplish task appropriately  
*rancangan bertulis bagi mengatasi masalah atau cara mencapainya dengan sewajarnya*
- D. an effort to offer ideas or suggestions in order to find a solution to a problem or create new approach  
*menawarkan idea atau cadangan dalam usaha mencari penyelesaian atau mewujudkan pendekatan baru*

CLO2  
C2

14.

- This type of conference meeting allows people who are located at two or more locations to communicate to each other using phone or web connection.  
*Mesyuarat persidangan jenis ini membenarkan orang yang berada di dua lokasi atau lebih untuk berkomunikasi antara satu sama lain melalui telefon atau penyambungan Web.*
- For a group of this conference, a room can be equipped with microphones and speakers.  
*Bagi kumpulan persidangan ini, bilik boleh dilengkapi dengan mikrofon dan pembesar suara.*

The above statement refers to \_\_\_\_\_.

*Pernyataan di atas merujuk kepada \_\_\_\_\_.*

- A. video conference  
*persidangan video*
- B. audio conference  
*persidangan audio*
- C. web conference  
*persidangan web*
- D. computer conference  
*persidangan komputer*

CLO2  
C2

15.

Which of the following statement is FALSE in preparing for business trip?

*Pernyataan manakah yang SALAH mengenai penyediaan untuk lawatan perniagaan?*

- A. Choose the mode of travel for a business trip  
*Memilih cara perjalanan untuk lawatan perniagaan*
- B. Use a travel folder to collect needed information  
*Menggunakan fail perjalanan untuk mengumpul maklumat yang diperlukan*
- C. Comply with all reasonable requests from security personnel  
*Mematuhi semua permintaan yang munasabah oleh kakitangan keselamatan*
- D. A person's preference is not necessary when handling their trip  
*Keutamaan seseorang itu adalah tidak perlu jika mengendalikan perjalanan mereka.*

- CLO2  
C2 16. Desired achievements related to career such as work flow, education, and work experience are **BEST** described as \_\_\_\_\_.

*Pencapaian yang dihayati iaitu berkaitan dengan kerja seperti perjalanan kerja, pendidikan dan pengalaman adalah **PALING SESUAI** untuk menerangkan \_\_\_\_\_.*

- A. career achievement  
*peningkatan kerjaya*
- B. career planning  
*perancangan kerjaya*
- C. career strategy  
*strategi kerjaya*
- D. career goals  
*matlamat kerjaya*

- CLO2  
C2 17. An evaluation process that gets feedback from several people in different job positions relate to \_\_\_\_\_.

*Proses penilaian prestasi yang mengambil maklumbalas beberapa pekerja dari pelbagai peringkat jawatan berkaitan dengan \_\_\_\_\_.*

- A. Checklist  
*Senarai semak*
- B. Ranking system  
*Sistem ranking*
- C. 360-degree method  
*Kaedah 360-darjah*
- D. Force distribution method  
*Kaedah pengagihan kuasa*

CLO3  
C3

18.

"If you wish to work for a particular company, you may want to write a carefully worded letter asking about job opportunities. In your letter, you should explain the reason for your interest in being an employee"

*"Jika anda ingin bekerja dengan syarikat tertentu, anda boleh bertanyakan peluang pekerjaan dengan menulis surat. Di dalam surat anda, anda perlu menerangkan kenapa anda berminat untuk menjadi pekerja syarikat tersebut"*

The above statement is applicable to a person who seek a job through .....

*Penyataan di atas sesuai untuk seseorang yang mencari kerja melalui .....*

- A. newspapers  
*surat khabar*
- B. personal inquiry  
*pertanyaan peribadi*
- C. employment agencies  
*agensi pekerjaan*
- D. government announcement  
*pengumuman kerajaan*

CLO3  
C3

19.

The interviewer will write an evaluation in which judgments are recorded on key factors such as \_\_\_\_\_.

*Penemuduga akan memberi penilaian temu duga dengan melihat kepada faktor utama seperti \_\_\_\_\_.*

- i. appearance  
*penampilan*
- ii. self-confidence  
*keyakinan diri*
- iii. family reputation  
*reputasi keluarga*
- iv. knowledge and skill  
*pengetahuan dan kemahiran*

- A. i, ii and iii  
*i, ii dan iii*
- B. iii and iv  
*iii dan iv*
- C. i, ii and iv  
*i, ii dan iv*
- D. ii, iii and iv  
*ii, iii dan iv*

CLO3  
C3

20. What should you do as a job seeker if the interviewer did not communicate with you within the mentioned time period during interview?

*Apakah yang perlu kamu lakukan sebagai pencari kerja sekiranya penemuduga tidak menghubungi kamu dalam masa yang telah disebut semasa temu duga?*

- A. Request for an immediate second interview.  
*Meminta untuk temu duga kedua dengan segera.*
- B. Send a new job application to the company.  
*Menghantar permohonan kerja yang baru kepada syarikat.*
- C. Call the interviewer and write a follow up letter.  
*Menelefon penemuduga dan menulis surat susulan.*
- D. Call and express your continuing interest on the job.  
*Menelefon dan menyatakan masih mempunyai minat terhadap pekerjaan tersebut.*

CLO3  
C3

21.

- *Face your weaknesses and determine how to overcome them*  
*Menerima kekurangan anda dan tentukan bagaimana untuk mengatasinya*
- *Be objective and honest in your relationships with others*  
*Jujur dan bermatlamat dalam hubungan anda dengan orang lain*
- *Value the worth of every person and do not act superior to another person*  
*Menghargai setiap orang dan jangan berlagak lebih baik daripada orang lain*

The above statements show the characteristics of a \_\_\_\_\_.

*Penyataan di atas menunjukkan ciri-ciri \_\_\_\_\_.*

- A. mature  
*matang*
- B. character  
*watak*
- C. reliable  
*boleh dipercayai*
- D. self-acceptance  
*penerimaan diri*

CLO3  
C3

22.

The ability to communicate, analyze the situation, be objective, be diplomatic and to compromise are strategies that can help you when facing \_\_\_\_\_.

*Berkomunikasi, menganalisis keadaan, bersikap objektif, menjadi diplomatik dan kompromi adalah strategi yang boleh membantu dalam menghadapi \_\_\_\_\_.*

- A. manner at work  
*adab di tempat kerja*
- B. conflict at work  
*konflik di tempat kerja*
- C. ethical at work  
*etika di tempat kerja*
- D. confidentiality at work  
*kerahsiaan di tempat kerja*

- CLO3  
C3 23. All of the following explain a person's responsibility for accepting mistakes  
**EXCEPT**

*Semua yang berikut menerangkan tanggungjawab seseorang dalam menerima kesilapan **KECUALI***

- A. learn from mistakes.  
*belajar dari kesilapan.*
- B. take steps to correct the mistakes.  
*mengambil langkah untuk membetulkan kesilapan.*
- C. blame others for the mistake done.  
*menyalahkan orang lain untuk kesilapan yang berlaku.*
- D. avoid making a similar mistake in the future.  
*mengelak daripada melakukan kesilapan yang sama pada masa hadapan.*

- CLO3  
C3 24.

"When you work as a part of a team, do your best to complete your part of the task and contribute to the success of them"

*"Apabila anda bekerja sebagai ahli pasukan, lakukan yang terbaik untuk menyiapkan bahagian anda dan menyumbang sesuatu untuk kejayaan bersama"*

The above explanation more relates to \_\_\_\_\_.

*Penerangan di atas lebih berkaitan dengan \_\_\_\_\_.*

- A. reliability  
*kebolehpercayaan*
- B. cooperation  
*kerjasama*
- C. confidentiality  
*kerahsiaan*
- D. accepting responsibility for mistake  
*menerima kesalahan dengan tanggungjawab*

CLO3  
C325. The **BEST** explanation for self-acceptance is \_\_\_\_\_.*Penerangan yang TERBAIK untuk penerimaan diri adalah \_\_\_\_\_.*

- i. be honest with yourself  
*jujur pada diri sendiri*
  - ii. understand that you are a unique individual  
*memahami bahawa anda adalah individu yang unik*
  - iii. be objective and honest in your relationship with others  
*bersikap objektif dan jujur dalam hubungan anda dengan orang lain*
  - iv. believe in your own worthiness, while respecting the uniqueness of others  
*percaya kepada nilai diri anda serta menghormati keunikan orang lain*
- A. i, ii and iii  
*i, ii dan iii*
  - B. i, ii and iv  
*i, ii dan iv*
  - C. i, iii and iv  
*i, iii dan iv*
  - D. ii, iii and iv  
*ii, iii dan iv*

**SECTION B : 75 MARKS**  
**BAHAGIAN B : 75 MARKAH**

**INSTRUCTION :**

This section consists of **THREE (3)** essay question. Answer **ALL** questions.

**ARAHAN :**

*Bahagian ini mengandungi TIGA (3) soalan esei. Jawab SEMUA soalan.*

**QUESTION 1**  
**SOALAN 1**

CLO1  
C1

- a) List **THREE (3)** types of internal control.  
*Senaraikan TIGA (3) kawalan dalaman.*

[3 marks]

[3 markah]

CLO1  
C1

- b) Define the following terms:

*Takrifkan istilah-istilah berikut:*

i. Overtime  
*Lebih masa*

ii. Commission  
*Komisen*

iii. Deduction required by law  
*Potongan yang dikehendaki oleh undang-undang*

iv. Voluntary deduction  
*Potongan sukarela*

[8 marks]

[8 markah]

CLO1  
C3

- c) List and briefly explain **FIVE (5)** documents needed in making payments.  
*Senaraikan dan terangkan secara ringkas LIMA (5) dokumen yang diperlukan dalam membuat pembayaran.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO1  
C2

- d) The procedures used to handle the payroll involved some common tasks to ensure all information is accurate. Explain **FOUR (4)** of the common tasks.  
*Prosedur yang digunakan dalam bayaran gaji melibatkan beberapa tugas bagi memastikan semua maklumat adalah tepat. Terangkan EMPAT (4) daripada tugas-tugas tersebut.*

[4 marks]

[4 markah]

## QUESTION 2

### SOALAN 2

CLO2  
C1

- a) Define the following:  
Definisikan yang berikut:
- i. Formal Business Meetings  
*Mesyuarat perniagaan yang formal*
  - ii. Multinational meetings  
*Mesyuarat Multinasional*

[4 marks]

[4 markah]

- CLO2  
C1
- b) Identify **TEN (10)** steps that will be helpful as the guidelines before and during the meeting.  
*Kenalpasti **SEPULUH (10)** langkah yang perlu dilaksanakan sebelum dan semasa pelaksanaan mesyuarat.*
- [10 marks]  
[10 markah]
- CLO2  
C2
- c) Explain **THREE (3)** guidelines of an appropriate travel attire.  
*Terangkan **TIGA (3)** garis panduan bagi pemakaian yang sesuai untuk perjalanan.*
- [6 marks]  
[6 markah]
- CLO2  
C3
- d) Discuss **FIVE (5)** guidelines to develop a non-aggressive communication style during a meeting.  
*Bincangkan **LIMA (5)** garis panduan yang dapat membentuk gaya komunikasi yang tidak agresif ketika mesyuarat.*
- [5 marks]  
[5 markah]

## QUESTION 3

## SOALAN 3

CLO3  
C1

- a) Describe **FIVE (5)** guidelines in writing job application letter.  
*Terangkan LIMA (5) panduan penulisan surat permohonan kerja.*

[10 marks]

[10 markah]

CLO3  
C2

- b) Give **NINE (9)** do's when attending a job interview.  
*Berikan SEMBILAN (9) perkara yang sepatutnya dilakukan semasa menghadiri temu duga.*

[9 marks]

[9 markah]

CLO3  
C3

- c) Illustrate **SIX (6)** topics and activities that are likely to be included in orientation program.  
*Jelaskan ENAM (6) perkara dan aktiviti yang selalu dimasukkan dalam aktiviti program orientasi.*

[6 marks]

[6 markah]

SOALAN TAMAT