

SULIT



UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

**PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER KEDUA SESI 2000/2001**

KOD / NAMA KURSUS : PN3053 SISTEM MAKLUMAT PENGURUSAN
TARIKH : 26 FEBRUARI 2001
MASA : 2.30 – 5.00 PETANG (2 ½ JAM)
TEMPAT : DMS / KYM/KI

ARAHAN :

1. Kertas soalan ini mengandungi TIGA (3) bahagian (A, B dan C) dalam TIGA BELAS (13) halaman bercetak.
2. BAHAGIAN A mengandungi lapan soalan definisi, BAHAGIAN B mengandungi dua belas soalan berstruktur dan esel pendek manakala BAHAGIAN C terdiri daripada satu soalan esel panjang.
3. Anda dikehendaki menjawab SEMUA soalan di dalam ruang yang disediakan.

NO. MATRIK : _____

(dengan perkataan)

(dengan angka)

NO. KAD PENGENALAN :

NAMA PENSYARAH : _____ **KUMPULAN :**

**JANGAN BUKA SOALAN INI
SEHINGGA DIBERI ARAHAN**

SULIT

BAHAGIAN A (8 MARKAH)

Arahan : Berikan definisi bagi setiap istilah di bawah.

1. *Query Language* (1 markah)

2. Permodelan Data (*Data Modelling*) (1 markah)

3. *Central Processing Unit (CPU)* (1 markah)

4. Pelayan Jaringan (*Network Server*) (1 markah)

5. *Operating Systems* (1 markah)

6. *User Interface* (1 markah)

7. *Internetwork Processor* (1 markah)

8. Protokol (*Protocol*) (1 markah)

BAHAGIAN B (57 MARKAH)

Arahan: Anda dikehendaki menjawab **kesemua** soalan di dalam bahagian ini.

1. Berikan **EMPAT (4)** kelebihan pengurusan pangkalan data di dalam mengurus sumber data. *(4 markah)*

2. Apakah **EMPAT (4)** peranan perisian pengurusan pangkalan data di dalam sistem maklumat perniagaan? *(4 markah)*

3. Nyatakan dan huraikan **EMPAT (4)** komponen yang terlibat di dalam satu sistem komputer. (8 markah)

4. Nyatakan **EMPAT (4)** fungsi *Operating Systems*. (4 markah)

5. Jelaskan **SATU (1)** perbezaan antara *Application Software* dengan *System Software*.

Berikan contoh untuk setiap satu.

(4 markah)

6. Apakah yang dimaksudkan dengan RAM (*Random Access Memory*) dan ROM (*Read Only Memory*)? (2 markah)

7. Lakarkan ilustrasi interorganisasi yang menghubungkan organisasi dengan pihak pelanggan, pembekal dan organisasi yang lain menerusi *Intranet*, *Extranet* dan *Internet*. (5 markah)

8. Lukiskan **DUA (2)** daripada tiga corak asas topologi di bawah yang digunakan dalam jaringan telekomunikasi di dalam kawasan luas (*wide area*) dan kawasan tempatan (*local area*):

- (i) Jaringan cecincin (*Ring Networks*)
- (ii) Jaringan bintang (*Star Networks*)
- (iii) Jaringan bas (*Bus Networks*)

(5 markah)

9. Nyatakan **TIGA (3)** perbezaan di antara Pemprosesan Transaksi Dalam Talian (*On Line Transaction Processing – OLTP*) dan Pemprosesan Kelompok (*Batch Processing*). (6 markah)

10. (i) Nyatakan tujuan utama Sistem Maklumat Pengurusan (*Management Information System – MIS*) yang digunakan di dalam sesebuah organisasi.

(3 markah)

(ii) Berikan **TIGA (3)** alasan bagi tujuan utama di dalam soalan 10 (i). (3 markah)

11. Senaraikan dan terangkan **TIGA (3)** ciri Sistem Sokongan Keputusan (*Decision Support System – DSS*). (6 markah)

12. Bolehkah sebuah sistem Kepintaran Buatan (*Artificial Intelligence – AI*) diintegrasikan dengan sistem komputer lain dalam organisasi? Nyatakan **SATU (1)** alasan untuk menyokong pendapat anda. (3 markah)

BAHAGIAN C (35 MARKAH)

Arahan: Semua soalan di bahagian ini adalah berdasarkan kepada kajian kes di bawah. Sila baca kajian kes dengan teliti. Anda dikehendaki menjawab **SEMUA** soalan.

KAJIAN KES

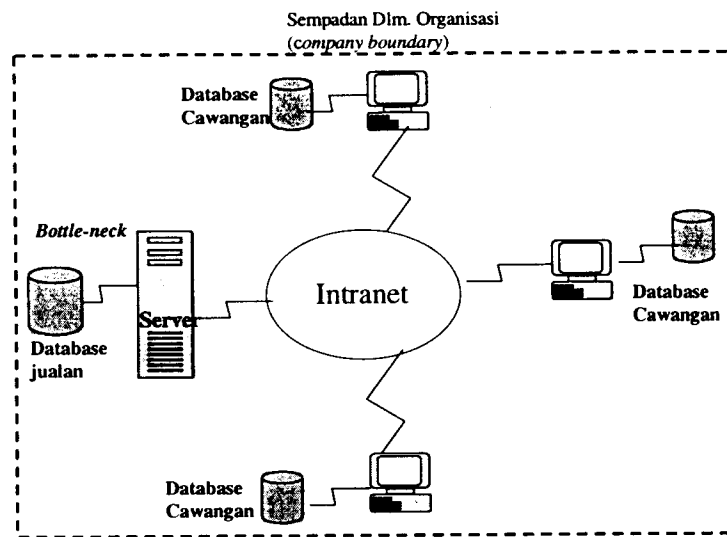
Pengenalan

Ayam Mass (M) Bhd. merupakan sebuah syarikat nasional yang mempunyai rangkaian cawangan di seluruh Malaysia dan luar negara. Ibu pejabat Ayam Mass (M) Bhd. terletak di Menara H, Kuala Lumpur. Ayam Mass (M) Bhd. mempunyai 50 buah rangkaian cawangan di seluruh Malaysia, 5 buah di Indonesia dan sebuah di Singapura dan Brunei.

Operasi Perniagaan

Kebiasaannya di premis cawangan, pelayan mencatat pesanan pelanggan dalam satu borang yang dikenali sebagai PESANAN. Kemudian data-data yang terdapat di dalam PESANAN akan direkodkan melalui terminal sedia ada yang terletak di ruang penyambut pelanggan. Terminal ini juga bertindak sebagai POS (*point-of-sale*). Seterusnya cetakan pesanan akan dicetak di sebuah pencetak yang terletak di bilik penyediaan makanan. Cetakan ini menyatakan secara terperinci jenis pesanan, bilangan item pesanan dan jumlah yang perlu dibayar serta nombor meja pelanggan. Cetakan ini akan dihantar kepada pelanggan bersama-sama dengan pesanan ke meja pelanggan. Sebelum meninggalkan premis perniagaan, pelanggan akan membuat pembayaran di terminal POS. Secara umumnya proses yang dinyatakan kelihatan berjalan lancar dan efisien. Namun begitu, beberapa bulan yang lepas, terdapat aduan pelanggan terhadap kualiti servis yang diberikan di kebanyakan premis perniagaan. Di antara aduan mereka ialah pesanan lambat tiba, layanan yang diberikan tidak mesra-pelanggan dan kesilapan pesanan.

Setiap transaksi urusanniaga yang terdapat dalam pangkalan data (*database*) cawangan akan dikemaskini dengan pangkalan data jualan di ibu pejabat pada setiap hujung bulan. Secara umumnya struktur pemprosesan transaksi (*transaction processing*) dapat ditunjukkan seperti gambarajah di mukasurat sebelah:



Sejak 5 bulan yang lepas, Jabatan Pengurusan Sistem Maklumat (MIS) menghadapi masalah dalam proses mengemaskini pangkalan data induk. Pegawai-pegawai di MIS berpendapat berlakunya masalah ini disebabkan oleh *bottleneck of data transmission*. Masalah ini menyebabkan beberapa cawangan terpaksa menghantar laporan transaksi urusan secara manual. Proses mengemaskini pangkalan data jualan telah mengambil masa yang lama.

Komitmen Pengurusan

Menyedari apa yang berlaku, maka pihak pengurusan Ayam Mass (M) Bhd. Dengan serius berhasrat untuk menyelesaikan masalah tersebut dan memperuntukkan sejumlah RM3 juta untuk mengatasi masalah ini. Beberapa cadangan dikemukakan untuk memantapkan lagi pelaksanaan pengurusan sistem maklumat dalam operasi perniagaan supaya ia lebih efektif (*effective*) dan efisien (*efficient*). Di antara cadangan tambahan yang dikemukakan ialah pelaksanaan sistem maklumat yang akan datang dapat menyokong dan membantu pihak pengurusan dalam pembuatan keputusan (*support of managerial decision making*). Oleh yang demikian, pihak pengurusan Ayam Mass (M) Bhd. memerlukan juru perunding untuk membangunkan sistem-sistem yang terdapat dalam sistem sokongan pengurusan (*management support system*).

4. Anda telah dilantik oleh Ayam Mass (M) Bhd. sebagai juru perunding. Apakah langkah-langkah yang perlu anda lakukan di dalam mengkaji dan mengemukakan cadangan penyelesaian kepada masalah yang dihadapi. Nyatakan langkah-langkah yang akan diambil secara urutan (*step by step*) dan terperinci. (10 markah)

5. Anda mengemukakan EMPAT (4) alternatif untuk dilaksanakan di dalam proses peralihan (*conversion*) daripada sistem maklumat yang sedia ada kepada sistem yang baru (setelah melakukan penambahbaikan) kepada pihak pengurusan Ayam Mass (M) Bhd..

i. **EMPAT (4) alternatif peralihan tersebut ialah:** (4 markah)

ii. **Pilih satu alternatif terbaik** daripada EMPAT (4) alternatif yang dikemukakan di atas dan nyatakan **alasan** anda untuk dikemukakan kepada pihak pengurusan Ayam Mass (M) Bhd. (2 markah)

6. Nyatakan **TIGA** (3) dimensi / ciri kualiti yang perlu dipertimbangkan dalam pembangunan kepada penyelesaian sistem maklumat yang hendak dikemukakan. Sila kemukakan **DUA** (2) elemen yang terdapat dalam setiap dimensi / ciri kualiti tersebut.

(9 markah)