



UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

PEPERIKSAAN SEMESTER DISEMBER SESI 1986/87

KURSUS : PN 3023 DASAR PERNIAGAAN
TARIKH : 23 MAC 1987 (ISNIN)
MASA : 2.00 - 5.00 PETANG (3 JAM)
TEMPAT : BILIK SEMINAR SPP (BS 114 & 116)

ARAHAN AM

1. Kertas soalan ini mengandungi dua (2) Bahagian: Bahagian A dan B dalam lima (5) muka surat yang bercetak.
2. Anda dikehendaki menjawab LIMA (5) soalan sahaja daripada Bahagian A dan SATU (1) soalan sahaja daripada Bahagian B.
3. Semua jawapan hendaklah ditulis di atas buku jawapan yang disediakan.
4. Buku-buku jawapan hendaklah diikat dengan kemas.

Bahagian A.

Jawab lima (5) soalan sahaja.
(16 markah setiap satu soalan)

1. Bincangkan jenis-jenis dasar yang mungkin wujud di jabatan-jabatan berikut:
 - i) kewangan
 - ii) personnel
 - iii) pengeluaran
 - iv) pemasaran
2. Terangkan bagaimana Matrik BCG boleh digunakan dalam pengagihan sumber-sumber perniagaan.
3. Takrifkan jurang prestasi dan syorkan beberapa strategi mengurangkan kejurangan ini.
4. Bincangkan kebaikan dan keburukan kegunaan kaedah Pulangan Pelaburan (ROI) dalam menilai dan mengawal Subunit Organisasi.
5. Bincangkan empat strategi meningkatkan hasil pendapatan dan empat strategi mengurangkan belanja bagi sesuatu unit perniagaan kecil (UPK/SBU).
6. Kaedah penyertaan (participative) dalam organisasi dikatakan boleh meningkatkan produktiviti. Senaraikan kebaikan kaedah tersebut.
7. Beberapa dimensi telah kita bincangkan dalam mengwujudkan suasana organisasi yang kondusif untuk bekerja. Huraikan lima dimensi tersebut.
8. Apakah fungsi utama sistem perancangan dan kawalan dalam pengurusan strategik.
9. A mempunyai diploma dari ITM dan telah bekerja di Syarikat Insuran selama 5 tahun. Baru-baru ini anda (sebagai pengurus Syarikat tersebut) terdengar A sedang ikuti kursus ijazah sarjanamuda luar kampus USM, secara sendirian. Anda juga terfikir setelah A perolehi ijazah nanti, A akan berhenti kerja dengan anda. Apakah patut anda lakukan sekarang ini?

Bahagian B.

Jawab satu (1) soalan sahaja kajian kes ini.
(20 markah)

1. Syarikat insurans lambat bayar ganti rugi ditegur
Timbalan Menteri Kewangan, Datuk Sabbaruddin Chik hari ini menegur syarikat-syarikat insurans yang melambat-lambatkan pembayaran ganti rugi kepada pelanggan mereka.

Menurutnya, sikap seumpama itu menyebabkan industri insurans tempatan tidak berkembang dan disertai oleh sebilangan kecil penduduk. Sebagai contoh, hanya 10 peratus rakyat negara ini mengambil perlindungan insurans nyawa.

Beliau berkata Pejabat Ketua Pengarah insurans juga banyak menerima aduan daripada orang ramai mengenai kelambatan itu. Tahun lalu, sebanyak 1,500 aduan diterima daripada orang ramai, katanya.

"Bila tiba masa membayar premium mereka mahu pelanggan membayarnya dengan segera tetapi bila membayar semula ganti rugi, syarikat-syarikat itu membuat pelbagai alasan untuk melambat-melambatkan pembayaran," katanya.

Menurutnya, kementerian tidak mempunyai kuasa memaksa syarikat-syarikat seumpama itu membayar dengan segera tetapi pelanggan boleh mendakwa syarikat berkenaan di mahkamah.

Bagaimanapun, beliau berkata bilangan pelanggan yang mampu mendakwa syarikat-syarikat berkenaan dimahkamah adalah kecil dan syarikat-syarikat insurans sudah pasti mempunyai peguam yang berkeelayakan.

Datuk Sabbaruddin berkata ada juga syarikat-syarikat insurans yang tidak melatih ejen-ejen insurans mereka dengan baik sehingga mereka gagal memberi penerangan kepada pelanggan.

Menurutnya, ejen-ejen itu hanya berusaha menjual polisi insurans kepada pelanggan saja tetapi tidak menyediakan perkhidmatan susulan terutama ketika pelanggan memerlukannya.

"Oleh itu, kita dapati ejen-ejen berkenaan hanya aktif di tahun pertama saja selepas itu tidak membuat susulan," katanya.

(Sedutan di atas adalah petikan keratan akhbar Berita Harian bertarikh 21 Februari 1987.)

Soalannya:-

Sebagai pegawai insuran,

- i) Apakah perasaan anda terhadap teguran yang dibuat oleh Timbalan Menteri Kewangan.
- ii) Bagaimana anda dapat menjaga nama baik imej syarikat insuran anda.
- iii) Rangkakan jenis-jenis perkhidmatan susulan yang diperlukan oleh pelanggan.
- iv) Bagaimana anda boleh mendapatkan persetujuan dari pihak atasan untuk melaksanakan seperti yang dicadangkan di soalan (iii).

2. Sate Ria perkenalkan konsep gerai

Sate Ria akan memperkenalkan konsep gerai menjelang April depan untuk memperluaskan operasinya.

Serentak dengan perluasan itu, Sate Ria akan memperkenalkan hidangan "Ayam Goreng Ria" di semua cawangannya.

Setakat ini, "Ayam Goreng Ria" cuma disajikan di Sate Ria Cawangan Medan MARA di Kuala Lumpur dan di Johor Baharu sebagai percubaan.

Pengarah Eksekutif Syarikat Sate Ria, Haji Mohamad Abdul Rahman memberitahu Utusan Malaysia hari ini, gerai-gerai yang bakal dibuka itu akan dikendalikan oleh peniaga-peniaga kecil.

Sebagai peringkat awal, kata Haji Mohamad, sebanyak 30 gerai akan dibuka disekitar Kuala Lumpur dan lain-lain tempat termasuk Ipoh, Pulau Pinang, Alur Setar dan Melaka.

Peniaga-peniaga itu, bagaimanapun perlu memohon lesen berniaga dari Dewan Bandaraya atau pihak berkuasa berkenaan.

Syarikat Sate Ria, anak Syarikat MARA Holdings Sdn. Bhd., sekarang ini mempunyai enam cawangan di Semenanjung Malaysia di mana lima di Kuala Lumpur dan sebuah di Johor Baharu serta sebuah lagi cawangan di Singapura.

Konsep gerai ini juga bertujuan mendapatkan sasaran pasaran yang lebih luas memandangkan sudah menjadi tabiat dan amalan masyarakat tempatan yang suka makan di tempat-tempat terbuka, jelas beliau kepada Utusan Malaysia.

Haji Mohamad yang juga pengurus besar Kumpulan (Industri) MARA Holdings berkata, MARA akan memberi pinjaman sebanyak \$2,000 kepada mana-mana peniaga yang berminat mengusahakan gerai sate itu untuk perbelanjaan membeli kereta sorong (akan direkabentuk oleh Syarikat Sate Ria) dan peralatan dapur.

Syarikat Sate Ria, kata beliau, akan membekalkan keperluan daging-daging sate untuk menjamin kesegaran serta mutu daging sate.

Beliau juga memberitahu harga secucuk sate yang dijual oleh gerai-gerai itu akan lebih rendah dari harga 35 sen secucuk Sate Ria yang dijual sekarang.

Menyentuh tentang operasi keenam-enam cawangan Sate Ria, Haji Mohamad berkata, ianya akan dikekalkan dalam bentuk sekarang (restoran tertutup) tetapi terdapat rancangan untuk menenpatkan semula beberapa cawangan itu.

Cawangan-cawangan Sate Ria di ibukota ini termasuk di Jalan Tuanku Abdul Rahman, Jalan Bukit Bintang, Medan Tuanku dan Medan MARA.

"Pihak kami sedang mengkaji pencapaian cawangan-cawangan itu sebelum membuat apa-apa keputusan. Kami juga akan melancarkan satu imej baru untuk semua restoran Sate Ria terutamanya dari segi hiasan dalaman." kata beliau.

Sate Ria juga, katanya, akan memperkenalkan hidangan "Ayam Goreng Ria" untuk semua cawangannya serta beberapa jenis hidangan lain yang akan diumumkan kemudian.

"Hidangan ayam goreng ini begitu popular sekarang sejak diperkenalkan di cawangan-cawangan Sate Ria di Medan MARA dan Johor Baharu. Jumlah jualan di cawangan Sate Ria di Johor Baharu semakin meningkat sejak 'Ayam Goreng Ria' diperkenalkan." kata beliau.

Menurut Haji Mohamad, Sate Ria juga membekalkan daging-daging sate untuk hotel-hotel dan restoran-restoran terkemuka di ibu negara dan juga di Singapura.

Setakat ini, kata beliau, hotel-hotel serta restoran-restoran yang dibekalkan itu ialah Hilton (Singapura) Merlin, Restoran Golden Kris (Pan-Pacific) dan Restoran Fima Rantei, semuanya di Kuala Lumpur.

Sate Ria nak buka empat lagi cawangan

Sate Ria akan membuka empat buah lagi cawangan di luar negeri pada tahun ini memandangkan hidangan sate semakin digemari oleh masyarakat Barat.

Pengarah Eksekutif Sate Ria, Haji Mohamad Abdul Rahman berkata, empat cawangan itu ialah di San Francisco, Rome, Australia dan Vancouver.

Beliau bagaimanapun memberitahu, lokasi sebenar di empat tempat serta bila ia akan dibuka masih belum diputuskan tetapi perjanjian pembukaan Restoran Sate Ria itu telah ditandatangani pada penghujung tahun lalu.

"Masyarakat Barat memang gemarkan makanan-makanan asing dan saya berkeyakinan penuh sate mempunyai potensi perniagaan di luar negeri terutamanya di negara-negara Barat yang banyak makan daging." kata beliau.

Beliau memberi contoh sambutan para pengunjung ke Ekspo Perdagangan Dunia di Vancouver terhadap gerai Sate Ria telah menghasilkan \$300,000 untuk tempoh lima bulan perniagaan dibuka.

Gerai Sate Ria di Ekspo Vancouver itu, jelasnya merupakan langkah menguji pemasaran untuk sate tersebut di kalangan masyarakat Barat dan terbukti berhasil.

Mengenai pemilihan tempat di mana restoran Sate Ria akan dibuka, beliau menjelaskan ia perlu mendapat persetujuan kedua-dua belah pihak iaitu Syarikat Sate Ria dan pengusaha yang akan mengusahakannya.

(- Petikan dari Utusan Malaysia, 14 Februari 1987.)

- i) Jelaskan jenis-jenis perniagaan yang akan diterokai oleh Syarikat Sate Ria.
- ii) Apakah jenis persaingan yang akan dihadapi oleh setiap unit perniagaan kecil itu.
- iii) Cadangkan strategi perniagaan mempertingkatkan imej produk dan perkhidmatan keluaran Syarikat Sate Ria.
- iv) Sate Ria akan diperkenalkan di pasaran antarabangsa. Apakah tanggapan anda terhadap masyarakat barat menerima produk Sate Ria? Apakah cara yang baik untuk memperluaskan perniagaan Sate Ria di seluruh dunia.