

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua  
Sidang Akademik 1999/2000

Februari 2000

**CSI511 - Pengurusan Sistem Maklumat**

Masa : [3 jam]

---

**ARAHAN KEPADA CALON:**

- Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **LIMA** soalan di dalam **EMPAT** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.
  - Jawab **EMPAT** soalan sahaja.
  - Anda boleh jawab dalam Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.
-

1. (a) Huraikan keempat-empat peringkat dalam hierarki organisasi, dan juga jenis-jenis sistem maklumat yang biasanya digunakan pada setiap peringkat. (20/100)
  - (b) Perunding dan pengarang MIS Peter Keen pernah berkata: "*We have learned over the past decade that it is not technology that creates a competitive edge, but the management process that exploits technology.*" Apakah maksudnya? Adakah anda bersetuju atau tidak dengan kenyataan tersebut? Mengapa? (40/100)
  - (c) Kesalahan pentadbiran dalam sistem automasi boleh berlaku pada beberapa titik di dalam satu kitar pemprosesan. Huraikan titik-titik genting di dalam sesuatu kitar pemprosesan yang membolehkan kesalahan manusia berlaku. (40/100)
2. (a) Apakah isu-isu etika dan sosial yang disebabkan oleh sistem maklumat? (20/100)
  - (b) Tonjolkan trend-trend teknologi utama yang meningkatkan perasaan kuarir terhadap isu etika. (30/100)
  - (c) (i) Bandingkan dan bezakan ketiga-tiga teori utama dalam bidang pengurusan. (30/100)
  - (ii) Apakah peranan yang dimainkan oleh teknologi maklumat moden dalam proses-proses pengurusan yang menggunakan satu atau lebih daripada satu teori pengurusan itu? (20/100)
3. (a) (i) Apakah 'Enterprise Resource Planning' (ERP)? (10/100)
  - (ii) Huraikan secara ringkas konsep 'Total Quality Management' (TQM) dan nyatakan perbezaan antara TQM dan ERP. (10/100)
  - (iii) Pada pandangan anda, bagaimanakah sesuatu set sistem/program berkomputeran boleh diubah dan ditingkatkan kepada satu penyelesaian perniagaan strategik untuk memenuhi berbagai cabaran sesebuah organisasi? (10/100)
  - (b) Apakah ciri-ciri yang anda harapkan dalam suatu sistem kompleks yang digunakan untuk menilai beberapa pilihan dan pelbagai kriteria mesti ditimbang secara serentak? (30/100)

- (c) Telah dinyatakan bahawa PGP (Pretty Good Privacy) oleh Philip Zimmerman ialah satu perisian 'de facto standard' untuk emel yang selamat dan fail enkripsi pada Internet. Terutamanya, sistem kriptografi kunci-awam membolehkan orang yang tidak pernah bertemu terlebih dahulu menyelamatkan mesej penghantaran terhadap akses yang tidak diberikan kuasa dan menambah tandatangan digital kepada mesej-mesej untuk menjamin ketulenan mesej-mesej itu.

Terangkan bagaimana PGP berfungsi.

(40/100)

4. (a) Huraikan sebab-sebab utama kegagalan sistem maklumat.

(40/100)

- (b) Sistem maklumat dianggap sebagai projek-projek pelaburan modal jangka-panjang. Biasanya satu atau beberapa model anggaran belanjawan modal digunakan untuk menimbang kesesuaian projek-projek pelaburan modal jangka-panjang, iaitu:

- *The payback method*
- *The accounting rate of return on investment (ROI)*
- *The cost-benefit ratio*
- *The net present value*
- *The profitability index*
- *The internal rate of return (IRR)*

Huraikan secara ringkas tiga (3) daripada model-model itu.

(30/100)

- (c) Andaikan anda telah dilantik sebagai pengurus MIS baru di sebuah organisasi yang kaya dengan wang-tunai. Pengurus-pengurus MIS organisasi ini telah datang dan pergi bagi beberapa tahun berturut-turut. Sejumlah empat pengurus telah meletak jawatan bagi tiga tahun yang lalu. Sungguhpun anda telah ditawarkan gaji yang lumayan, anda mendapati gaji penolong-fungsian anda mendapat gaji yang lebih tinggi daripada gaji anda. Penolong-fungsian anda ialah seorang perempuan yang telah bekerja dengan organisasi itu selama lima belas tahun: tujuh tahun dengan beberapa bahagian pengguna akhir, dan lapan tahun dengan bahagian MIS. Sistem-sistem yang disenggarakan di bahagian MIS telah meningkatkan pendapatan organisasi itu. Salah satu sebab anda ditawarkan jawatan itu ialah kepakaran anda dalam teknologi berorientasikan objek. Anda telah diarah untuk menjurutera semula semua sistem supaya pengurusan atasan boleh mendapatkan maklum balas permintaan pengubahsuaian sistem yang lebih cepat. Penolong-fungsian anda telah menyatakan bahawa dia telah memenuhi sebarang permintaan pengubahsuaian sistem dalam masa yang singkat. Sebenarnya dia telah mempertahankan dirinya dengan mengatakan bahawa pihak pengurusan atasan tidak rasional dan selalu bertukar fikiran.

Teknologi berorientasi objek sesungguhnya meningkatkan produktiviti pembangunan perisian. Sebagai seorang pengurus MIS yang baru, apakah rancangan anda? Andaikan anda tidak akan meletak jawatan itu selama sekurang-kurangnya lima tahun, kerana kewujudan tawaran menarik yang lain, selain daripada gaji yang tinggi.

(30/100)

5. (a) Apakah sebab-sebabnya sistem maklumat berkomputer begitu mudah musnah disebabkan oleh kerosakan, kesalahan dan penyalahgunaan?  
(20/100)
- (b) Huraikan secara ringkas kawalan am dan kawalan aplikasi sistem maklumat.  
(20/100)
- (c) Terdapat banyak sistem pembayaran elektronik Internet di pasaran, seperti *CyberCash/Checkfree Wallet, CyberCharge, DigiCash* dan sebagainya. Apakah isu-isu pengurusan, organisasi dan teknologi yang anda perlu pertimbangkan untuk memilih satu sistem pembayaran Internet yang sesuai?  
(30/100)
- (d) *State-of-the-art* dan peringkat penerimaan para pengguna terhadap e-dagang akan berubah menjelang tahun 2005. Pada pendapat anda, apakah pertukaran yang mungkin berlaku pada infrastruktur rangkaian telekomunikasi antarabangsa, proses-proses pengurusan, peringkat penerimaan para pengguna, dan kesan-kesan buruk e-dagang?  
(30/100)

- oooOOooo -