

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2004/2005

Mac 2005

JTP 348 - PERUNCITAN

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **EMPAT** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab SEMUA soalan yang diwajibkan dari Bahagian A dan jawab TIGA soalan dari Bahagian B.

Sila pastikan bahawa anda telah menulis angka giliran dengan betul. Tuliskan angka giliran di setiap kertas jawapan anda.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan

BAHAGIAN A (WAJIB)

TOYS “R” US

“Sandy, bolehkah awak dan Johnny berhenti bertengkar; kita akan tinggalkan tempat ini setelah jumpa Glamour Barbie untuk majlis harijadi yang akan kita pergi nanti pada malam ini. Saya tidak faham mengapa kita tidak ketemui patung tersebut. Ia sepatutnya berada di sini bersama anak patung lain. Sekarang kita perlukan seseorang untuk membantu mencari anak patung tersebut. Akhirnya saya berjumpa dengan pekerja yang bertugas disitu.”

“Maafkan saya, bolehkah anda beritahu saya di mana boleh saya dapatkan Glamour Barbie ?”

“Emmm..tak tahulah saya, mungkin di atas rak di sebelah sana atau mungkin di bahagian belakang.”

“Sandy dan Johnny, lebih baik kita pergi ke Wal-Mart dan dapatkan semua barangan yang dikehendaki pada satu tempat.”

Adakah situasi ini pernah berlaku kepada anda ? Apakah perasaan anda jika dilayan oleh kakitangan seperti ini ? Situasi ini adalah biasa berlaku di Toys “R” Us. Ia adalah kedai besar yang tidak bergantung pada perkhidmatan pelanggan dalam melakukan penjualan. Pelanggan sanggup mencari sendiri barangan yang dikehendaki dari timbunan alat permainan yang ada. Tapi dengan kewujudan kedai diskaun dan superstor seperti Wal-Mart, Kmart dan Target maka persaingan yang lebih kompetitif dalam industri alat permainan telah bertambah.. Maka, Toys “R” Us terpaksa melaksanakan penstrukturan pada organisasinya. Selepas menutup 25 daripada 650 stor di Amerika Syarikat, termasuk 12 kedai Kids “R” Us, Toys “R” Us menyedari yang mereka perlukan perubahan pada perniagaan dan perlu bersaing dengan pesaing mereka.

Michael Goldstein pegawai eksekutif Toys “R” Us telah meluluskan sebanyak \$270 juta pelan penstrukturan bagi tahun 1996 untuk memulihkan Toys “R” Us. Agenda utama ialah untuk mengembangkan dan menstruktur kedai bagi keselesaan pelanggan serta memenuhi kehendak dan keperluan serta menguasai syer pasaran dari pesaing. Pertama, Toys “R” Us memperkenalkan Barbies “R” Us untuk bersaing secara langsung dengan Baby Superstores dan stor yang berorientasikan bayi. Stor ini menawarkan sesebuah keluarga itu berbelanja pada satu tempat bagi keperluan bayi dari pakaian dan diaper kepada perkakas penjagaan dan makanan bayi. Setiap stor menyediakan lebih dari 30,000 item untuk bayi dengan tawaran yang menarik. Stor yang pertama di buka pada bulan Mei 1996 di Westbury, Long Island dan mereka merancang untuk membuka 9 lagi rangkaian sebelum akhir tahun tersebut.

Selain dari pembukaan stor yang baru, Toys “R” Us juga membangun “Concept 2000” yang akan dilancarkan sekurang-kurang di 14 lokasi. Superstor seperti Toys “R” Us/Kids World adalah kombinasi kesemua konsep “R” Us di bawah satu bumbung. Superstor mempunyai kelebihan berbanding Toys “R” Us kerana stor ini memerlukan 90,000 kaki persegi, dimana ia membahagikan produk kepada stor yang berbeza yang memerlukan ruang yang banyak. Ia juga memberi kelebihan pada pelanggan bukan sahaja harga yang rendah, tapi juga tempat yang menawarkan kehendak dan keperluan kanak-kanak di satu tempat.

Sungguhpun superstor mempunyai kelebihan, ia juga menyukarkan pengguna kerana saiznya yang besar. Oleh sebab itu, Toys “R” Us tidak memfokuskan segala usaha pada stor itu sahaja. Sebagai tambahan pada format ‘Concept 2000’, syarikat merancang untuk membuka 35 stor permainan yang baru dan 8 hingga 10 stor baru Kids “R” Us di Amerika Syarikat pada tahun ini. Di peringkat antarabangsa, ia merancang untuk menambah lagi 55 stor yang baru termasuk 20 stor franchais. Pada tahun 1999, prestasi kewangan Toys “R” Us telah merudum kerana persaingan dari rangkaian kedai stor diskaun seperti Wal-Mart, K-Mart dan Target begitu juga dengan peruncit elektronik seperti eToys dan Amazon.com. Wal-Mart telah berjaya melangkaui Toys “R” Us sebagai peruncit barang permainan terbesar dengan memfokuskan barang permainan yang terhad dan menawarkan pada harga yang rendah.

Penambahan tekanan dari pesaingan memaksa Toys “R” Us memikirkan semula strategi peruncitan mereka. Pelanggan pada masa kini mempunyai kuasa untuk menentukan masa depan Toys “R” Us. Syarikat perlu mencari jalan untuk menarik pelanggan membiasakan diri mereka dengan peperangan harga yang wujud di pasaran. Mereka perlu juga menilai impak peruncitan permainan elektronik dan apa yang perlu dilakukan dalam menghadapi cabaran pada masa hadapan.

Sumber: Kes ini disediakan oleh Allison Karrh, University of Florida

Jawab KESEMUA TIGA soalan berdasarkan Kajian Kes “TOYS “R” US”

SOALAN 1

- (a) Apakah pendapat anda tentang pengembangan Toys “R” Us di peringkat antarabangsa?
(20 markah)
- (b) Adakah dengan kewujudan superstor Kids World dan Babies “R” Us akan mewujudkan kelebihan pesaingan pada Toys “R” Us ?
(10 markah)

- (c) Bagaimanakah Toys “R” Us bersaing lebih berkesan dengan stor diskaun dan peruncit elektronik di pasaran ?

(10 markah)

BAHAGIAN B (Jawab TIGA soalan sahaja.)

SOALAN 2

Huraikan TIGA (3) pendekatan yang boleh digunakan oleh rangkaian peruncitan dalam mengkoordinasikan aktiviti pembelian dan penjualan barangan.

(20 markah)

SOALAN 3

Bagaimanakah Pengurusan Rangkaian Bekalan (*Supply Chain Management*) memberi kebaikan kepada pelanggan serta kecekapan kepada peruncit?

(20 markah)

SOALAN 4

Bagaimanakah system pengurusan inventori iaitu ‘*Quick Response*’ (QR) memberi kelebihan kepada peruncit?

(20 markah)

SOALAN 5

Amazon.com bermula dengan peruncit Internet dengan menjual buku-buku. Kemudian ia telah berkembang melalui pengambil-alihan dengan menjual CDs, tape dan hadiah serta beroperasi stor menjual ubat melalui internet. Anda diminta menilai peluang pertumbuhan yang wujud yang akan memberi keuntungan kepada Amazon.com. Apakah kelebihan pesaingan yang akan dibawa oleh Amazon.com pada setiap perniagaan baru yang diceburi tersebut?

(20 markah)

SOALAN 6

Huraikan EMPAT (4) langkah yang terlibat dalam perancangan campuran komunikasi peruncitan? Berikan contoh-contoh.

(20 markah)

SOALAN 7

Terdapat EMPAT (4) faktor yang memberi kesan pada jurang servis (*service gap*). Terangkan setiap faktor yang terlibat dan berikan contoh bagi setiap satu.

(20 markah)