

Angka Giliran: \_\_\_\_\_

---

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Akhir  
Sidang Akademik 2015/2016

Mei/Jun 2016

**JTW 252/JTW 253 – Perlakuan Organisasi**

Masa : 3 jam

---

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **ENAM BELAS (16)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **SEMUA** soalan **Bahagian A** di atas borang OMR. Bahagian B pilih **DUA (2)** soalan sahaja.

Pastikan borang OMR diisi dengan lengkap [nombor angka giliran, kursus, jawapan dll].  
Gunakan hanya pensel 2B bagi borang OMR anda.

Anda tidak dibenarkan membawa keluar kertas soalan peperiksaan dari dewan peperiksaan.

Markah bagi setiap soalan adalah seperti yang tercatat.

**BAHAGIAN A [50 markah]**

1. Manakah antara berikut adalah benar mengenai kumpulan?
  - A. Kumpulan mempunyai ciri-ciri ketidakbergantungan ahli-ahlinya.
  - B. Kumpulan biasanya tidak mempunyai peranan dan struktur yang pasti.
  - C. Kumpulan mempengaruhi tindak balas emosi ahli-ahlinya.
  - D. Perhimpunan tidak rasmi tidak boleh dianggap sebagai satu kumpulan.
  - E. Keanggotaan kumpulan tidak memberi kesan kepada urusan ahli-ahlinya dengan orang luar.
  
2. Manakah antara berikut mewakili peringkat kedua dalam Model Lima Peringkat Pembentukan Kumpulan?
  - A. Pembubaran
  - B. Pelaksanaan
  - C. Pencetusan
  - D. Pembentukan
  - E. Norma
  
3. Peringkat kedua Model Lima Peringkat pembentukan kumpulan mempunyai ciri-ciri \_\_\_\_\_.
  - A. ketidakpastian mengenai tujuan, struktur dan kepimpinan kumpulan
  - B. kesepaduan dan hubungan rapat antara ahli kumpulan
  - C. perasaan yang kuat terhadap identiti kumpulan dalam kalangan ahli kumpulan
  - D. konflik antara kumpulan dalam kumpulan
  - E. berbangga dengan pencapaian kumpulan
  
4. Manakah antara pernyataan berikut adalah **BENAR** berkenaan dengan Model *Punctuated-Equilibrium* untuk pembentukan kumpulan?
  - A. Ia terpakai kepada semua kumpulan kerja tetap.
  - B. Ia mengikuti Model Lima Peringkat.
  - C. Ia tidak mengambil kira perubahan dalam corak aktiviti kumpulan yang bertindak balas kepada tarikh akhir dan kekangan masa.
  - D. Ia melibatkan kumpulan pemikir dan *group shift* untuk keluar daripada fasa-inersia.
  - E. Ia menggambarkan kumpulan mempunyai jangka inersia yang panjang dengan perubahan revolusioner ringkas.

5. Muna menyertai hospital sebagai sebahagian daripada program latihan yang ditetapkan oleh sekolah jururawat yang dia hadiri. Beliau mendapat inspirasi menyertai profesion daripada kisah Florence Nightingale yang mempunyai cita-cita yang sangat kuat tentang cara dia harus berkelakuan sebagai seorang jururawat. Sebagai seorang jururawat beliau mestilah lembut, menyenangkan dan penyayang pada setiap masa. Hal itu membolehkan dia memberi khidmat yang baik kepada pesakit. Sebagai pelatih dia juga sering bekerja dalam waktu kerja tambahan di hospital. Senario ini menggambarkan Muna mempunyai \_\_\_\_\_ .
- A. kekaburan peranan
  - B. kesamaran peranan
  - C. konflik peranan
  - D. persepsi peranan
  - E. status peranan
6. Kebanyakan orang menganggap bahawa pegawai polis harus berkelakuan dengan cara yang sah, menahan diri daripada menunjukkan sikap pilih kasih kepada kumpulan tertentu, dan melakukan yang terbaik untuk menegakkan undang-undang. Manakah antara istilah berikut paling tepat untuk menerang kepercayaan ini?
- A. Kekaburan peranan
  - B. Jangkaan peranan
  - C. Persepsi peranan
  - D. Penyebaran tanggungjawab
  - E. Identiti peranan
7. Manakah antara berikut merupakan contoh norma prestasi?
- A. Kod pakaian.
  - B. Peraturan dalam kumpulan tidak rasmi.
  - C. Pekerjaan sukar, bayaran gaji dan peralatan.
  - D. Pengagihan gaji.
  - E. Cara kerja perlu dilakukan.

8. Pekerja kerajaan tempatan membersihkan taman dan kawasan awam yang lain. Bagi pekerja ini, pekerjaan yang paling kotor umumnya diberikan kepada pekerja terbaharu, manakala pekerja yang lebih kanan cenderung untuk melakukan kerja sedikit. Manakah antara norma berikut merangkumi pengaturan seperti ini?
- A. Norma prestasi
  - B. Norma penampilan
  - C. Norma peruntukan sumber
  - D. Norma rujukan
  - E. Norma susunan sosial
9. Menurut Teori Ciri Status, manakah faktor berikut yang **TIDAK** menentukan status?
- A. Kawalan ke atas sumber yang diperlukan oleh kumpulan.
  - B. Sumbangan kepada matlamat.
  - C. Keupayaan untuk mematuhi norma kumpulan.
  - D. Personaliti.
  - E. Bakat.
10. Manakah antara istilah berikut menunjukkan kecenderungan individu untuk mengurangkan usaha apabila bekerja secara kolektif?
- A. Kumpulan pemikir
  - B. Keberkesanan kolektif
  - C. *Social loafing*
  - D. *Group shift*
  - E. Fasilitasi sosial
11. Ciri satu pasukan kerja ialah \_\_\_\_\_.
- A. matlamat untuk berkongsi maklumat
  - B. neutral kepada sinergi negatif
  - C. adanya kemahiran yang saling melengkapi dalam kalangan ahli
  - D. akauntabiliti individu terhadap hasil dan keputusan
  - E. semata-mata atas usaha individu

12. Satu pasukan yang terdiri daripada pekerja dari jabatan yang sama berjumpa untuk beberapa jam setiap minggu untuk membincangkan kaedah untuk meningkatkan persekitaran kerja. Walau bagaimanapun mereka tidak mempunyai kuasa secara unilateral melaksanakan cadangan mereka. Ini merujuk kepada pasukan \_\_\_\_\_ .
- A. bersilang fungsian
  - B. maya
  - C. kerja sendiri
  - D. penyelesaian masalah
  - E. bebas
13. Asahe, pengarah pembuatan di sebuah syarikat elektronik yang besar telah mewujudkan satu pasukan yang terdiri daripada sebelas pekerja kawalan kualiti untuk bekerja dalam projek-projek berkeutamaan tinggi. Ahli pasukan Asahe dipertanggungjawabkan untuk merancang dan menjadualkan kerja mereka sendiri dan membuat semua keputusan fungsian. Ahli pasukan ini menilai prestasi masing-masing. Ini adalah satu contoh daripada pasukan \_\_\_\_\_.
- A. penyelesaian masalah
  - B. kerja sendiri
  - C. bersilang fungsian
  - D. maya
  - E. resolusi-tugas
14. Syarikat Penerbangan Layana merupakan syarikat penerbangan berkos rendah. Syarikat ini telah mewujudkan satu pasukan yang terdiri daripada kakitangan bahagian pengeluaran, perancangan, kawalan kualiti, peralatan, kejuruteraan reka bentuk, dan sistem maklumat untuk mengautomasikan program C-17 syarikat itu. Syarikat penerbangan ini adalah merujuk kepada pasukan \_\_\_\_\_.
- A. arahan
  - B. bersilang fungsian
  - C. kerja sendiri
  - D. penyelesaian masalah
  - E. tugas

15. Dengan merujuk kepada Model Keberkesanan Pasukan, manakah antara berikut adalah salah satu komponen penting dalam pasukan yang berkesan, di bawah kategori faktor konteks?
- A. Iklim amanah
  - B. Efikasi pasukan
  - C. Kebolehan pekerja
  - D. *Social loafing*
  - E. Identiti tugas
16. Model Keberkesanan Pasukan mengklasifikasikan komponen utama pasukan yang efektif kepada tiga kategori umum: konteks, komposisi, dan proses. Pembolehubah manakah tergolong dalam kategori komposisi?
- A. Sumber yang mencukupi
  - B. Tahap konflik
  - C. Efikasi pasukan
  - D. Kebebasan dan autonomi
  - E. Personaliti ahli pasukan
17. \_\_\_\_\_ ditakrifkan sebagai minda yang disusun mewakili satu elemen penting dalam persekitaran pasukan yang dikongsi oleh ahli pasukan.
- A. Model Laluan-Matlamat
  - B. Model Tugas
  - C. Model Mental
  - D. Model Individu
  - E. Model Spesifik
18. Manakah antara strategi berikut paling kurang membantu pengurus untuk menukarkan individu menjadi pasukan?
- A. Memilih calon yang sesuai.
  - B. Menetapkan matlamat.
  - C. Memberikan latihan.
  - D. Memberi ganjaran kepada kerjasama.
  - E. Mengalakkan sistem mentor.

19. Ahli pasukan yang membantu ahli pasukan lain harus diberi ganjaran atas usaha mereka. Manakah antara berikut bukan cara ahli pasukan membantu ahli pasukan yang lain?
- A. Membantu menyelesaikan konflik kumpulan.
  - B. Melatih rakan sekerja baharu.
  - C. Berkongsi maklumat.
  - D. Menguasai kemahiran baharu.
  - E. Mewujudkan persaingan.
20. Qaseh tidak mendapat maklumat seperti yang diperlukan daripada pangkalan data pasukan pentadbiran. Beliau percaya bahawa sebahagian daripada masalah ini adalah kerana mereka merupakan sebuah pasukan maya yang tidak berkomunikasi dengan baik. Manakah antara pernyataan berikut **BUKAN** sesuatu yang perlu dilakukan oleh Qaseh untuk mewujudkan pasukan maya yang berkesan?
- A. Mewujudkan kepercayaan dalam kalangan ahli.
  - B. membenarkan ahli pasukan lebih berdikari.
  - C. Memantau kemajuan pasukan dengan teliti.
  - D. Menghantar maklumat pasukan kepada satu sama lain.
  - E. Hebahkan kejayaan pasukan kepada syarikat dengan meluas.
21. Kesemua berikut merupakan fungsi komunikasi dalam organisasi **KECUALI** \_\_\_\_\_.
- A. motivasi
  - B. perancangan
  - C. meluahkan perasaan
  - D. kawalan
  - E. penyampaian maklumat
22. Apakah ciri maklumat rasmi?
- A. Penghantaran mesej spontan.
  - B. Wujud sebagai tindak balas kepada pilihan individu.
  - C. Ketiadaan bunyi dalam kitaran komunikasi.
  - D. Penggunaan personal dan semulajadi.
  - E. Pematuhan rantaian autoriti organisasi.

23. Manakah antara berikut adalah kelemahan komunikasi ke bawah?
- A. Kebimbangan komunikasi
  - B. Rasa rendah diri
  - C. Ketidakupayaan untuk menyampaikan maklum balas
  - D. Satu hala
  - E. Takut kepada rangkaian autoriti
24. Manakah antara berikut merupakan contoh komunikasi ke atas?
- A. Melly baru sahaja menerima penarafan prestasi cemerlang sebagai sebahagian daripada penilaian tahunan.
  - B. Sherry mengadakan permulaan mesyuarat projek dengan pasukannya untuk membiasakan mereka dengan garis panduan dan keperluan.
  - C. Perhimpunan pekerja lini telah menjalankan kempen tandatangan meminta semakan gaji.
  - D. Pihak pengurusan telah memberi satu salinan polisi keselamatan baharu yang perlu dipatuhi oleh pekerja dalam kerja harian mereka.
  - E. Ketua jabatan yang berbeza dari ABC Inc. telah bertemu untuk membincangkan rancangan mereka untuk tahun akan datang.
25. Apakah ciri komunikasi bertulis?
- A. Potensi gangguan yang tinggi.
  - B. Kelajuan penghantaran dan maklum balas.
  - C. Adanya isyarat bukan lisan.
  - D. Ketara dan boleh ditentusahkan.
  - E. Memerlukan masa minimum untuk penghantaran dan maklum balas.
26. Manakah mod komunikasi berikut **BUKAN** komunikasi bukan lisan?
- A. Jarak fizikal
  - B. E-mel peribadi
  - C. Intonasi
  - D. Ekspresi muka
  - E. Pergerakan badan



27. Rangkaian \_\_\_\_\_ adalah sejenis rangkaian kumpulan formal-kecil yang membolehkan seluruh kumpulan untuk berkomunikasi secara aktif dengan satu sama lain.
- A. matriks
  - B. maya
  - C. *wheel*
  - D. rangkaian
  - E. semua saluran
28. Saringan adalah satu halangan kepada komunikasi berkesan yang berlaku apabila \_\_\_\_\_.
- A. penghantar sengaja memanipulasi maklumat supaya maklumat disukai oleh penerima
  - B. interpretasi mesej itu dipengaruhi oleh emosi penerima
  - C. maklumat yang diterima melebihi kapasiti pemprosesan
  - D. penerima dalam proses komunikasi memilih untuk melihat dan mendengar berdasarkan motivasi, pengalaman, dan ciri lain peribadi mereka
  - E. penerima juga menonjolkan kepentingan dan harapan mereka ke dalam komunikasi kerana mereka membuat tafsiran
29. Apabila penerima memproses maklumat berdasarkan keperluan, motivasi, pengalaman, latar belakang dan ciri peribadi yang lain, mereka terlibat dalam \_\_\_\_\_.
- A. *communication apprehension*
  - B. pemprosesan terancang
  - C. persepsi selektif
  - D. pemprosesan terkawal
  - E. saringan
30. Manakah antara pernyataan berikut paling tepat menggambarkan "*grapevine*"?
- A. Ia digunakan untuk menjaga kepentingan diri daripada orang luar.
  - B. Ia berfungsi sebagai saluran komunikasi rasmi.
  - C. Ia biasanya digunakan sebagai alat anti-pengurusan.
  - D. Ia biasanya tidak tepat.
  - E. Ia dilihat sebagai lebih dipercayai daripada komunikasi rasmi.

31. Kedua-dua dimensi tingkah laku kepimpinan yang dijelaskan dalam kajian Ohio State ialah \_\_\_\_\_.
- A. paksaan dan motivasi
  - B. memberi perhatian kepada orang dan memberi perhatian kepada pengeluaran
  - C. berorientasikan pekerja dan berorientasikan pengeluaran
  - D. struktur permulaan dan pertimbangan
  - E. pelaziman operan dan pelaziman klasik
32. Menurut kajian Ohio State, pemimpin berkemungkinan untuk mempunyai hubungan kerja yang menggambarkan kepercayaan dan hormat kepada pekerja beliau. Ini merujuk kepada \_\_\_\_\_.
- A. pertimbangan
  - B. matriks
  - C. konsensus-pembangunan
  - D. LPC
  - E. pemaksimuman
33. Jika perhatian utama pemimpin adalah untuk pencapaian kerja kumpulan, kajian Universiti Michigan melabelkan pemimpin ini sebagai berorientasikan \_\_\_\_\_ .
- A. pertimbangan
  - B. pengurusan
  - C. pekerja
  - D. pencapaian tinggi
  - E. pengeluaran
34. Kesemua Teori Kontingensi berdasarkan idea bahawa prestasi kepimpinan yang berkesan bergantung kepada \_\_\_\_\_.
- A. padanan yang betul antara gaya kepimpinan dan kawalan situasi oleh pemimpin
  - B. pemilihan gaya kepimpinan yang betul berdasarkan tahap kesediaan pengikut
  - C. penggunaan gaya kepimpinan yang sesuai dengan keadaan situasi
  - D. penggunaan jalan terbaik untuk matlamat yang telah dikenal pasti
  - E. tiada satu pun di atas.

35. Manakah antara model berikut mewakili teori bahawa prestasi kumpulan yang berkesan bergantung kepada padanan yang betul antara gaya kepimpinan dan kawalan situasi oleh pemimpin? Pernyataan ini merujuk kepada \_\_\_\_\_.
- A. Model Pertukaran Pemimpin-Pengikut
  - B. Model Kontingensi Fiedler
  - C. Model Kepimpinan-Situasi Hersey dan Blanchard
  - D. Model Pemimpin-Penyertaan Yroom & Yetton's
  - E. Model Laluan-Matlamat
36. Apakah prinsip utama Teori Laluan Matlamat?
- A. Kepimpinan yang berjaya dicapai dengan memilih gaya kepimpinan yang betul.
  - B. Tekanan adalah satu bentuk situasi yang tidak diinginkan dan reaksi pemimpin bergantung kepada kepintaran beliau dan pengalaman.
  - C. Keberkesanan prestasi kumpulan bergantung kepada padanan yang betul antara gaya kepimpinan dan tahap pemimpin mengawal situasi
  - D. Pemimpin mewujudkan hubungan istimewa dengan sekumpulan kecil pengikut kerana tekanan masa.
  - E. Pemimpin bertanggungjawab untuk menyediakan pengikut dengan maklumat, sokongan, atau sumber-sumber lain yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan.
37. Menurut Teori Pertukaran Pemimpin-Pengikut, pemimpin secara tersirat mengkategorikan pengikut sebagai "dalam" (in) atau "keluar" (out) \_\_\_\_\_.
- A. selepas melakukan analisis secara berhati-hati
  - B. hanya bersifat sementara
  - C. pada awal perhubungan
  - D. kerana tekanan politik
  - E. berdasarkan keperluan pekerjaan

38. Taikun menggunakan gaya pemimpin transaksi. Beliau telah memberikan satu siri tugas kepada pasukan projek. Manakah antara berikut adalah yang **PALING BENAR** tentang prestasi pasukan di bawah bimbingan Taikun?
- A. Mereka menetapkan standard baru produktiviti bagi jabatan, melebihi jangkaan Taikun.
  - B. Mereka memenuhi matlamat yang telah ditetapkan, tetapi tidak melampaui matlamat yang telah diberikan.
  - C. Mereka tidak jelas tentang peranan yang diberikan kepada setiap ahli pasukan.
  - D. Mereka menjadi sangat bermotivasi melihat perwatakan Taikun yang pada pandangan mereka sangat luar biasa.
  - E. Mereka cenderung untuk meletakkan kepentingan diri masing-masing melebihi kepentingan syarikat.
39. Manakah antara pernyataan berikut paling tepat untuk menyokong bahawa individu adalah seorang pemimpin yang autentik?
- A. Pemimpin sangat berhati-hati tentang perkongsian maklumat dan cenderung untuk menyediakan maklumat yang dikemas kini untuk pengurusan atasan sahaja.
  - B. Dalam mengurus perniagaan, pemimpin meletakkan keuntungan syarikat terlebih dahulu sebelum kepentingan beliau.
  - C. pemimpin bertindak dalam kepentingan terbaik syarikat itu selagi kepentingan itu tidak bercanggah dengan cita-cita peribadi beliau.
  - D. Pemimpin menyoal tentang nilai secara terus-menerus.
  - E. Pemimpin menimbulkan kepercayaan kepada pengikut.
40. Manakah antara tingkah laku kepimpinan berikut membezakan antara pemimpin transaksi dan transformasi?
- A. Pengurusan secara pengecualian (aktif dan pasif)
  - B. Ganjaran luar jangka
  - C. Pertimbangan individu
  - D. Pengurusan mikro
  - E. *Laissez-faire*

41. Struktur organisasi mempunyai enam elemen utama **KECUALI** \_\_\_\_\_.
- A. pemusatan
  - B. penjabatan
  - C. pengkhususan kerja
  - D. pemformalan
  - E. lokasi autoriti
42. Manakah antara berikut **BUKAN** cara utama untuk mengumpul kerja?
- A. Kemahiran
  - B. Pelanggan
  - C. Fungsi
  - D. Produk
  - E. Perkhidmatan
43. Rantaian arahan adalah elemen utama struktur organisasi. Manakah persoalan di bawah merujuk kepada rantaian arahan?
- A. Berapa banyak individu boleh diarah oleh pengurus dengan cekap dan berkesan?
  - B. Kepada siapa individu dan kumpulan melapor?
  - C. Atas dasar apakah pekerjaan dikumpulkan bersama-sama?
  - D. Setakat mana aktiviti dibahagikan kepada pekerjaan yang berasingan?
  - E. Setakat mana peraturan dan kaedah digunakan untuk mengarah pekerja dan pengurus?
44. Manakah antara berikut merupakan kelemahan jangkauan kawalan sempit? Ia \_\_\_\_\_.
- A. mengurangkan keberkesanan
  - B. adalah lebih cekap
  - C. menggalakkan pengawasan terlalu ketat dan tidak menggalakkan autonomi pekerja
  - D. memberi kuasa kepada pekerja
  - E. meningkatkan penyertaan dalam membuat keputusan

45. Manakah antara berikut dikotomi struktur organisasi yang mentakrifkan pembuatan keputusan?
- A. Rumit / Mudah
  - B. Formal / Tidak formal
  - C. Pemusatan / Desentralisasi
  - D. Pengkhususan / Perluasan
  - E. Afektif / Reflektif
46. Semakin banyak pekerja peringkat rendah memberi input atau dibenarkan untuk membuat keputusan, lebih banyak \_\_\_\_\_ dalam sesebuah organisasi.
- A. pemusatan
  - B. *disempowerment*
  - C. pengkhususan kerja
  - D. penjabatan
  - E. desentralisasi
47. \_\_\_\_\_ mempunyai ciri tahap penjabatan yang rendah, jangkauan kawalan luas, kuasa berpusat dan formalisasi sedikit.
- A. Birokrasi
  - B. Organisasi Matrik
  - C. Struktur Mudah
  - D. Struktur Pasukan
  - E. Struktur Berpusat
48. Birokrasi mempunyai ciri-ciri berikut **KECUALI** \_\_\_\_\_.
- A. operasi tugas yang sangat rutin
  - B. kaedah dan peraturan rasmi
  - C. tugas yang dikumpulkan ke dalam jabatan fungsian
  - D. pembuatan keputusan secara desentralisasi
  - E. pengkhususan

49. Pengurus membuat keputusan untuk menghapuskan halangan mendatar, menegak dan halangan luaran dalam organisasi. Organisasi ini merujuk kepada struktur \_\_\_\_\_.
- A. matriks
  - B. formal
  - C. struktur pasukan
  - D. tanpa sempadan
  - E. berpusat
50. Organisasi yang mengikut strategi \_\_\_\_\_ cuba untuk meminimumkan risiko dan memaksimumkan peluang untuk keuntungan, menghasilkan produk baharu atau pasaran baharu hanya selepas inovator membuktikan daya maju produk tersebut.
- A. inovasi
  - B. pengurangan kos
  - C. imitasi
  - D. organik
  - E. mekanistik

**BAHAGIAN B [50 markah]**  
**(Jawab DUA (2) soalan sahaja.)**

**SOALAN 1 [25 markah]**

Puan Muna merupakan seorang pengurus sumber manusia, dan beliau bertanggungjawab untuk memastikan pekerjaanya boleh bekerja sebagai satu pasukan.

- (a) Apakah yang perlu dilakukan oleh Puan Muna untuk mengubah pekerja syarikatnya (bekerja secara individu) untuk menjadi satu pasukan yang berkesan?

(18 markah)

- (b) Bagaimana Puan Muna boleh meningkatkan keberkesanan pasukan melalui iklim amanah?

(7 markah)

**SOALAN 2 [25 markah]**

- (a) Sebagai seorang pengurus sumber manusia, Mia Salina bertanggungjawab untuk memastikan berlakunya komunikasi berkesan dalam organisasi. Namun begitu terdapat halangan yang boleh memperlahankan dan mengganggu keberkesanan komunikasi tersebut. Jelaskan **TUJUH (7)** halangan kepada komunikasi berkesan.

(21 markah)

- (b) Jelaskan perbezaan antara *instant messaging* dan *text messages*.

(4 markah)

**SOALAN 3 [25 markah]**

- (a) Persekitaran organisasi melibatkan kuasa atau institusi luar yang boleh memberi kesan kepada prestasi organisasi. Bincangkan **TIGA (3)** dimensi persekitaran organisasi.

(9 markah)

- (b) Jelaskan perbezaan antara struktur mekanistik dan struktur organik.

(16 markah)