

SULIT



Peperiksaan Akhir
Sidang Akademik 2018/2019

Jun 2019

JOW457 – Keusahawanan

Masa : 2 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA (3)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan.

Jawab **TIGA (3)** soalan sahaja. **BAHAGIAN A (SOALAN WAJIB). BAHAGIAN B:** Jawab **DUA (2)** soalan sahaja.

Pastikan anda menulis angka giliran anda di setiap kertas jawapan anda.

Markah bagi setiap bahagian adalah seperti yang tercatat.

...2/-

SULIT

BAHAGIAN A (SOALAN WAJIB): [50 markah]**SOALAN 1 (50 markah)**

Sesiapa sahaja yang mengenali Firdaus tahu bahawa beliau sangat menggemari televisyen. Dalam Angkatan Laut, beliau berpeluang untuk belajar tentang perniagaan. Apabila Firdaus habis tempoh perkhidmatannya bersama angkatan laut, beliau telah membuka kedai pembaikan televisyen di Sungai Dua, Pulau Pinang. Selama bertahun-tahun, kualiti mutu kerjanya, harga yang berpatutan, dan sifatnya yang mesra pengguna telah menjadikan perniagaannya berkembang. Firdaus mempunyai cara yang tersendiri untuk mencari pekerja apabila beliau ingin membuka cawangan baharu. Lebih 17 tahun, perniagaan itu berkembang yang dulunya bermula dari kedai yang beroperasi di garaj kereta, sehingga beliau berupaya untuk mengupah 38 orang pekerja.

Pekerja itu dihantar kepada pelanggan dengan menggunakan radio trak dua hala. Hampir setahun lalu, syarikat pembaikan Firdaus mengambil masa dua hari untuk mengambil tindakan kepada aduan pelanggan. Hal ini kerana pekerja mengambil masa yang lebih lama dengan setiap panggilan. Panggilan balik (terpaksa "membaiki semula" peralatan) meningkat dengan ketara. Firdaus tidak pasti, tetapi dia mula terfikir bahawa beberapa pelanggannya sudah pergi ke tempat lain untuk perkhidmatan sebegini.

- (a). Berdasarkan senario di atas, bincangkan bagaimanakah Firdaus boleh menggunakan konsep pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) bagi meningkatkan kelebihan persaingan syarikatnya?
(15 markah)
- (b). Bincangkan **LIMA (5)** faktor yang boleh digunakan oleh Firdaus bagi mencapai "*stellar customer service and satisfaction*".
(20 markah)
- (c). Jelaskan secara ringkas, bagaimanakah Firdaus boleh menggunakan Prinsip Pengurusan Pemantapan Masa bagi strategi pemasaran di syarikat beliau?
(15 markah)

...3/-

**BAHAGIAN B: [50 markah]
JAWAB DUA (2) SOALAN SAHAJA.****SOALAN 2 (25 markah)**

Rakan anda Marina sedang mempertimbangkan untuk membeli perniagaan yang sedia ada. Bagaimanakah anda akan menjelaskan kepada beliau apakah yang dikatakan dengan "*due diligence*"?

SOALAN 3 (25 markah)

"Tidak semua perniagaan francais gagal disebabkan oleh francaisor yang tidak jujur. Kebanyakan masalah yang timbul dalam perniagaan francais adalah disebabkan oleh francais itu sendiri". Berdasarkan pernyataan ini, bincangkan **LIMA (5)** cara yang boleh mengelakkan anda memilih francais yang salah.

SOALAN 4 (25 markah)

Pada masa kini perniagaan atas talian semakin popular dalam kalangan orang ramai. Alina ingin menggunakan konsep perniagaan atas talian untuk memperkenalkan produk kosmetik beliau yang berjenama "Alynass". Namun begitu, beliau masih ragu-ragu untuk menjalankan perniagaan atas talian ini. Bantu Alina untuk menjelaskan;

- (a). Berapa pentingkah Internet dan kehadiran laman web kepada perniagaan kecil pada abad kedua puluh satu? Bagaimanakah mereka mengubah cara kita menjalankan perniagaan?

(7 markah)

- (b). **ENAM (6)** faktor penting untuk mencapai kejayaan dalam perniagaan atas talian.

(18 markah)