



---

**KOLEJ YAYASAN PELAJARAN JOHOR  
PEPERIKSAAN AKHIR DALAM TALIAN / ONLINE**

---

**NAMA KURSUS : GELAGAT ORGANISASI  
KOD KURSUS : DSM2113  
PEPERIKSAAN : DISEMBER 2021  
MASA : 3 JAM**

---

**ARAHAN KEPADA CALON**

1. Kertas soalan ini mengandungi **DUA (2)** bahagian: BAHAGIAN A (20 Markah)  
BAHAGIAN B (80 Markah)
2. Sila rujuk pada arahan terperinci di dalam kertas soalan ini.
3. Jawab SEMUA soalan di dalam kertas jawapan iaitu kertas bersaiz A4 (atau lain-lain kertas dengan persetujuan pensyarah berkaitan).
4. Tulis butiran anda sepertimana berikut di penjuru atas kiri bagi setiap kertas jawapan:
  - i. Nama Penuh Pelajar
  - ii. No. Kad Pengenalan
  - iii. Seksyen Kelas
  - iv. Kod Kursus
  - v. Nama Kursus
  - vi. Nama Pensyarah
5. Setiap helai kertas jawapan mesti ditulis nombor muka surat di penjuru bawah kanan.
6. Jawapan hendaklah ditulis tangan, kemas dan jelas.

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIBERITAHU**

*KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI 5 HALAMAN BERCETAK TERMASUK MUKA HADAPAN*

---

**BAHAGIAN A**

Bahagian ini mengandungi **SATU (1)** soalan.

Jawab **semua** soalan. Tulis jawapan anda pada kertas jawapan.

MovieMatch adalah sebuah syarikat yang mempunyai rangkaian kedai menjual video kaset dan cakera padat yang terletak di kompleks membeli-belah terkemuka di seluruh Malaysia. Salah satu cawangannya terletak di Plaza City Central di Johor Bahru. Pengurus kedai, puan Sephia memperoleh tender membuka francais Moviematch kerana minat beliau dan keluarganya menonton video di rumah. Puan Sephia menggaji seramai 10 orang pekerja termasuk enam orang jurujual, dua orang kerani dan dua orang pekerja am. Kesemua mereka telah bekerja di kedai ini sejak kedai tersebut dibuka pada tahun 1999. Jumlah pekerja yang tidak ramai memudahkan komunikasi di antara mereka. Mesyuarat pada setiap pagi Isnin merupakan satu kemestian bagi semua pekerja puan Sephia. Pada masa itulah mereka berbincang tentang apa-apa sahaja perkara terutama strategi untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

Sejak dua tahun yang lepas, permintaan ke atas VCD meningkat sebanyak 20 peratus. Strategi persaingan yang digunakan oleh MovieMatch ialah perkhidmatan pelanggan yang terbaik, dan bukannya harga. Pelanggan boleh menempah video secara dalam talian dan syarikat menjanjikan tempahan akan dihantar dengan segera selewat-lewatnya dua hari selepas tarikh tempahan dibuat. Baru-baru ini puan Sephia bercadang meningkatkan prestasi jurujualnya. Beliau memperkenalkan satu bentuk insentif sebagai tambahan kepada gaji tetap yang diterima oleh jurujualnya selama ini. Jumlah insentif yang diterima adalah berdasarkan jumlah jualan yang diperolehi setiap bulan. Jurujual akan menurunkan tandatangan pada setiap resit pembelian sebagai bukti bahawa urusan jual beli tersebut adalah usaha mereka. Salah seorang kerani bertugas akan memastikan rekod jualan setiap jurujual dikemas kini setiap hari.

Walau bagaimanapun, program insentif ini serta merta mendapat rungutan dan menimbulkan rasa tidak puas hati dalam kalangan pekerja lain yang tidak berpeluang mendapat insentif. Sebulan selepas insentif ini dilancarkan, salah seorang kerani telah berhenti kerja kerana tidak tahan melayan karenah jurujual yang mendakwa bahawa jumlah jualan mereka tidak direkodkan dengan betul dan

menjejaskan insentif yang mereka peroleh. “Perang dingin seolah-olah berlaku dikedai ini”, puan Sephia terdengar rungutan seorang pekerjanya pada suatu pagi. Dia tertanya-tanya apakah masalah yang sedang dihadapi oleh pekerja di situ. Belum sempat beliau bertanya kepada salah seorang daripada mereka, beliau telah mendapat jawapannya pada petang yang sama. Beliau dipanggil oleh salah seorang jurujualnya yang memberitahu bahawa dua orang jurujual mereka bergaduh. Pergaduhan tersebut tercetus kerana mereka berebut seorang pelanggan yang didakwa telah disapa oleh salah seorang daripada mereka terlebih dahulu.

Selepas tiga bulan, puan Sephia mula memikirkan bahawa beliau telah melakukan kesilapan. Yang beliau mahukan ialah peningkatan jualan, tetapi sebaliknya perkara yang berlaku ialah penurunan moral dan persaingan tidak sihat dalam kalangan jurujual di kedainya. Akhirnya, puan Sephia bertindak memansuhkan insentif tersebut.

## SOALAN

- a. Kenal pasti **dua (2)** isu dalam gelagat organisasi yang berlaku di MovieMatch.  
(5 markah)
  
- b. Analisa kes di atas dengan mengaitkan masalah yang berlaku di MovieMatch dengan proses konflik. Pada pendapat anda, apakah **dua (2)** kaedah yang terbaik untuk puan Sephia menguruskan masalah tersebut?  
(15 markah)

**[20 MARKAH]**

**BAHAGIAN B**

Bahagian ini mengandungi **EMPAT (4)** soalan.

Jawab **semua** soalan. Tulis jawapan anda pada kertas jawapan.

**SOALAN 1**

a. Huraikan **empat (4)** faktor yang menentukan reka bentuk organisasi.

(10 markah)



b. Berdasarkan gambar di atas, apakah isu yang terdapat pada iklan pekerjaan tersebut? Huraikan **empat (4)** faktor yang mempengaruhi iklan pekerjaan di atas.

(10 markah)

**SOALAN 2**

a. Huraikan **tiga (3)** keperluan yang difokuskan dalam Teori Keperluan Mc Clelland.

(9 markah)

b. Kepimpinan dan kuasa adalah berkait rapat. Seseorang itu lebih cenderung untuk mengikuti individu yang lebih berkuasa. Oleh sebab adanya pengikut, individu yang berkuasa akan memimpin. Jelaskan berserta gambar rajah tentang Teori Pengurusan Blake dan Mouton.

(11 markah)

**SOALAN 3**

a. Politik organisasi berlaku di dalam semua organisasi dan menjana kelakuan politik. Huraikan **lima (5)** faktor dalam organisasi yang mempengaruhi gelagat politik individu.

(10 markah)

b. Tafsirkan **empat (4)** halangan komunikasi berkesan.

(10 markah)

**SOALAN 4**

a. Sebagai Pegawai Sumber Manusia di Empat Dara Sdn. Bhd. anda telah menerima aduan bahawa salah seorang kakitangan anda membuat keputusan perniagaan demi kepentingan pihak ketiga. Tentukan **lima (5)** tindakan yang boleh dilakukan untuk menguruskan konflik tersebut.

(10 markah)

b. Pengurusan tekanan adalah penting bagi sesebuah organisasi untuk mengekalkan pekerja agar terus bermotivasi ketika menjalankan tugas. Tafsirkan **lima (5)** pendekatan organisasi dalam pengurusan tekanan.

(10 markah)

**[80 MARKAH]**

**KERTAS SOALAN TAMAT**