



**UTM**  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Sekolah Pendidikan  
Profesional dan  
Pendidikan  
Berterusan  
(SPACE)

---

**FINAL EXAMINATION / PEPERIKSAAN AKHIR**

**SEMESTER I – SESSION 2021/ 2022 / SEMESTER I – SESI 2021/2022**

**PROGRAM KERJASAMA**

COURSE CODE : DDWG 2173  
KOD KURSUS

COURSE NAME : ORGANIZATIONAL BEHAVIOR  
NAMA KURSUS : GELAGAT ORGANISASI

YEAR / PROGRAMME : 2 DDWG  
TAHUN / PROGRAM

DURATION : 3 HOURS (INCLUDING SUBMISSION HOUR) – REFER ATTACHMENT 1  
TEMPOH : 3 JAM (TERMASUK MASA PENGHANTARAN) – RUJUK LAMPIRAN 1

DATE : DECEMBER 2021/JANUARY 2022  
TARIKH : DISEMBER 2021/JANUARI 2022

---

**INSTRUCTION / ARAHAN:**

1. Answer **ALL** questions and write your answers on the answer sheet.  
*Jawab **SEMUA** soalan dan tulis jawapan anda pada kertas jawapan.*
  2. Write your name, matric no., identity card no., course code, course name, section no. and lecturer's name on the first page (in the upper left corner) and every page thereafter on the answer sheet.  
*Tulis nama anda, no. matrik, no. kad pengenalan, kod kursus, nama kursus, no. seksyen dan nama pensyarah pada muka surat pertama (penjuru kiri atas) kertas jawapan dan pada setiap muka surat jawapan.*
  3. Each answer sheet must have a page number written at the bottom right corner.  
*Setiap helai kertas jawapan mesti ditulis nombor muka surat pada bahagian bawah penjuru kanan.*
  4. Answers should be handwritten, neat and clear.  
*Jawapan hendaklah ditulis tangan, kemas dan jelas menggunakan huruf cerai.*
- 

**WARNING / AMARAN**

Students caught copying / cheating during the examination will be liable for disciplinary actions and the faculty may recommend the student to be expelled from sitting for exam.

*Pelajar yang ditangkap meniru / menipu semasa peperiksaan akan dikenakan tindakan disiplin dan pihak fakulti boleh mengesyorkan pelajar diusir dari menduduki peperiksaan.*

---

This examination paper consists of **6** pages including the cover.  
*Kertas soalan ini mengandungi **6** muka surat termasuk kulit hadapan.*

**ONLINE EXAMINATION RULES AND REGULATIONS**  
**PERATURAN PEPERIKSAAN SECARA DALAM TALIAN**

1. Student must carefully listen and follow instructions provided by invigilator.  
*Pelajar mesti mendengar dan mengikuti arahan yang diberikan oleh pengawas peperiksaan dengan teliti.*
2. Student is allowed to start examination only after confirmation of invigilator if all needed conditions are implemented.  
*Pelajar dibenarkan memulakan peperiksaan hanya setelah pengesahan pengawas peperiksaan sekiranya semua syarat yang diperlukan telah dilaksanakan.*
3. During all examination session student has to ensure, that he is alone in the room.  
*Semasa semua sesi peperiksaan pelajar harus memastikan bahawa dia bersendirian di dalam bilik.*
4. During all examination session student is not allowed to use any other devices, applications except other sites permitted by course lecturer.  
*Sepanjang sesi peperiksaan pelajar tidak dibenarkan menggunakan peranti dan aplikasi lain kecuali yang dibenarkan oleh pensyarah kursus.*
5. After completing the exam student must inform invigilator via the set communication platform (eg. WhatsApp etc.) about completion of exam and after invigilator's confirmation leave examination session.  
*Selepas peperiksaan selesai, pelajar mesti memaklumkan kepada pengawas peperiksaan melalui platform komunikasi yang ditetapkan (contoh: Whatsapp dan lain-lain) mengenai peperiksaan yang telah selesai dan meninggalkan sesi peperiksaan selepas mendapat pengesahan daripada pengawas peperiksaan.*
6. Any technical issues in submitting answers online have to be informed to respective lecturer within the given 30 minutes. Request for re-examination or appeal will not be entertain if complains are not made by students to their lecturers within the given 30 minutes.  
*Sebarang masalah teknikal dalam menghantar jawapan secara dalam talian perlu dimaklumkan kepada pensyarah masing-masing dalam masa 30 minit yang diberikan. Permintaan untuk pemeriksaan semula atau rayuan tidak akan dilayan sekiranya aduan tidak dibuat oleh pelajar kepada pensyarah mereka dalam masa 30 minit yang diberikan.*
7. During online examination, the integrity and honesty of the student is also tested. At any circumstances student is not allowed to cheat during examination session. If any kind of cheating behaviour is observed, UTM have a right to follow related terms and provisions stated in the respective Academic Regulations and apply needed measures.  
*Semasa peperiksaan dalam talian, integriti dan kejujuran pelajar juga diuji. Walau apa pun keadaan pelajar tidak dibenarkan menipu semasa sesi peperiksaan. Sekiranya terdapat sebarang salahlaku, UTM berhak untuk mengikuti terma yang dinyatakan dalam Peraturan Akademik.*

Excerpts from online final exam guidelines

*Petikan daripada panduan peperiksaan  
akhir dalam talian Universiti Teknologi  
Malaysia*

**ANSWER ALL THE QUESTIONS GIVEN.**

**(60 MARKS)**

**[JAWAB SEMUA SOALAN DIBERIKAN.]**

**[60 MARKAH]**

Q1 Helena Industries sells satellite television systems. In the past, the company has been highly successful, and the senior management has created special perks and lavish offices for themselves. Other employees do not have access to these perks, and their facilities are non-descript.

Recently, the company invested heavily in one of the many new technologies available. Employees tell senior management that this investment was the right choice, but sales keep decreasing. Some sales employees have also given incorrect information to suppliers, even though the company has held numerous intensive training sessions to keep sales personnel apprised of changes in the industry. The company has also received low customer service ratings from recent consumer surveys. These surveys indicate that customers are frustrated with the specialized technical knowledge necessary to operate their satellite systems.

*[Helena Industries menjual sistem televisyen satelit. Pada masa lalu, syarikat ini sangat berjaya, dan pihak pengurusan kanan telah mewujudkan faedah istimewa dan pejabat mewah untuk diri mereka sendiri. Pekerja lain tidak mempunyai akses ke atas faedah ini, dan kemudahan mereka tidak dapat digambarkan.*

*Baru-baru ini, syarikat tersebut telah melabur dengan banyak di dalam salah satu daripada kebanyakan teknologi baru yang sedia ada. Pekerja memberitahu pengurusan kanan bahawa pelaburan ini adalah pilihan yang tepat, namun penjualan terus menurun. Sebilangan pekerja jualan juga telah memberikan maklumat yang salah kepada pembekal, walaupun syarikat telah mengadakan banyak sesi latihan intensif untuk memastikan staf jualan mengetahui perubahan di dalam industri. Syarikat itu juga telah mendapat penilaian perkhidmatan pelanggan yang rendah daripada tinjauan pengguna baru-baru ini. Tinjauan ini menunjukkan bahawa pelanggan kecewa dengan pengetahuan teknikal khusus yang diperlukan untuk mengendalikan sistem satelit mereka.]*

- (a) Based on the situation, briefly explain communication barrier that happens.  
*[Berdasarkan situasi tersebut, jelaskan secara ringkas halangan komunikasi yang berlaku.]*

**(6m)**

- (b) On the same note, how can this company improve and responsiveness of its communication process?

*[Pada masa yang sama, bagaimanakah syarikat ini dapat memperbaiki dan menjadi responsif terhadap proses komunikasinya?]*

**(4m)**

- Q2. At the firm where Hadi works, everyone considers him to be very good with his work and depends heavily on his knowledge to help the organization to solve its problems. Hadi is often seen teaching interns a simpler way to present an article, helping project managers with scheduling, and even the CEO often asks him for his opinion on important matters because of his experience and skill.

*[Di sebuah firma dimana Hadi bekerja, kesemua pekerja menganggap beliau sebagai seorang yang bagus dengan kerjanya dan bergantung sepenuhnya pada pengetahuannya untuk membantu organisasi menyelesaikan masalah. Hadi selalu dilihat mengajar pelatih dengan cara yang lebih mudah untuk membentangkan artikel, membantu pengurus projek dengan penjadualan, malah CEO juga kerap kali bertanyakan pandangan beliau pada hal-hal yang penting berkaitan dengan pengalaman dan kemahirannya.]*

- (a) Based on that situation, identify the base of power Hadi has with an explanation.  
*[Berdasarkan situasi tersebut, kenalpasti asas kuasa Hadi dengan penjelasan.]*

**(2m)**

- (b) What role does dependence play in power dynamic?

*[Apakah peranan yang dimainkan oleh kebergantungan dalam dinamik kuasa?]*

**(4m)**

- (c) Too much dependency can create troubles in a nearer future. In your opinion, what are limitation that the company should impose to ensure no abusive of power happen as a result of dependency?

*[Terlalu banyak pergantungan boleh menimbulkan masalah dalam masa terdekat. Pada pendapat anda, apakah had yang perlu dikenakan oleh syarikat untuk memastikan tiada penyalahgunaan kuasa berlaku?]*

**(4m)**

- Q3. Throughout this pandemic, learning and teaching for all students whether in schools or institutes of higher learning has been done online. As a student, give five (5) factors that could be your main potential source of stress during online learning?

*[Sepanjang pandemik ini, pembelajaran dan pengajaran bagi kesemua pelajar samada di sekolah mahupun institut pengajian tinggi telah dilakukan secara atas talian. Sebagai seorang pelajar, berikan lima (5) faktor-faktor yang menjadi sumber stress utama anda ketika pembelajaran atas talian?]*

**(10m)**

- Q4. From Merriam-Webster dictionary, trust is a belief that someone or something is reliable, good, honest, effective, etc.

*[Daripada kamus Merriam-Webster, amanah adalah kepercayaan bahawa seseorang atau sesuatu adalah boleh dipercayai, baik, jujur, berkesan dan sebagainya.]*

- (a) Explain five (5) key dimensions that form concept of trust.

*[Terangkan lima (5) dimensi utama yang membentuk konsep amanah.]*

**(5m)**

- (b) How does trust can be linked with leadership?

*[Bagaimanakan amanah boleh dihubung kait dengan kepimpinan?]*

**(5m)**

Q5. Briefly explain five (5) ways to improve the effectiveness of a team or group.  
*[Terangkan secara ringkas lima (5) cara untuk mempertingkatkan keberkesanan pasukan atau kumpulan.]*

**(10m)**

Q6. How can companies and business owners utilize change and innovation to overcome the economic meltdown?

*[Bagaimanakah syarikat dan pemilik perniagaan boleh menggunakan perubahan dan inovasi untuk mengatasi kemelesetan ekonomi?]*

**(10m)**

**-END OF QUESTIONS-**

**-[SOALAN TAMAT]-**