



---

**KOLEJ YAYASAN PELAJARAN JOHOR  
PEPERIKSAAN AKHIR**

---

**NAMA KURSUS : GELAGAT ORGANISASI**  
**KOD KURSUS : DSM 2113**  
**PEPERIKSAAN : OKTOBER 2017**  
**MASA : 2 JAM 30 MINIT**

---

**ARAHAN KEPADA CALON:**

- 1 Kertas peperiksaan ini mengandungi **TIGA** bahagian:
  - BAHAGIAN A (20 Markah)
  - BAHAGIAN B (40 Markah)
  - BAHAGIAN C (40 Markah)
  
- 2 Calon tidak dibenarkan membawa apa-apa barang melainkan alat tulis, slip peperiksaan, kad pelajar dan barangan yang dibenarkan oleh penjaga peperiksaan sahaja.
  
- 3 Sila semak dan pastikan set peperiksaan ini mengandungi:
  - i. Kertas soalan
  - ii. Kertas jawapan objektif
  - iii. Buku jawapan

---

**JANGAN BUKA KERTAS SOALAN SEHINGGA DIBERITAHU**

---

*KERTAS PEPERIKSAAN INI MENGANDUNGI 11 HALAMAN BERCETAK TERMASUK MUKA HADAPAN*



**BAHAGIAN A**

Bahagian ini mengandungi **DUA PULUH (20)** soalan objektif.

Jawab **SEMUA** soalan di dalam Kertas Jawapan objektif.

1

- Desakan masa
- Kompetitif
- Terburu-buru
- Melakukan banyak perkara dalam satu masa

## Pernyataan 1

Apakah jenis personaliti yang sesuai berdasarkan pernyataan 1 di atas?

- A personaliti A
- B personaliti B
- C personaliti C
- D personaliti D

2 Antara berikut, yang manakah **bukan** ciri-ciri perbezaan individu?

- A personaliti
- B prestasi
- C nilai
- D sikap

3 Manakah antara yang berikut merupakan faktor-faktor kepuasan kerja?

- A upah
- B nilai
- C jarak perjalanan
- D kelengkapan pejabat

- 4 Apakah maksud streataip?
- A Kecenderungan untuk memberi penekanan yang berlebihan ke atas maklumat awal.
  - B Kecenderungan memberi penekanan yang lebih terhadap maklumat yang lebih terhad.
  - C Kecenderungan untuk memperkecilkan faktor situasi dan memperbesarkan faktor peribadi.
  - D Tanggapan menyeluruh dibuat tentang individu berdasarkan persepsi seseorang terhadap kumpulan yang dianggotai oleh individu tersebut.
- 5 Berikut merupakan perkara-perkara yang mempengaruhi data persepsi **kecuali**
- A *Figure and ground*
  - B *On set*
  - C *Gestalt*
  - D *Attribute*

6



Thanks to compromise they were moving closer.

Rajah 1

Berdasarkan rajah 1 manakah antara berikut adalah taktik perundingan?

- A bertolak-ansur
- B representasi
- C ugutan
- D arbitrase

7 Apakah faktor yang mempengaruhi persepsi?

- A diri pemerhati
- B organisasi
- C pembekal
- D pesaing

8

Sikap atau perasaan seseorang terhadap tugas yang dijalankan, melibatkan rakan sekerja, penyelia, peluang promosi dan ganjaran.

Pernyataan 2

Pilih jawapan yang bersesuaian dengan pernyataan 2 di atas

- A kepuasan kerja
- B senarai kerja
- C tekanan kerja
- D keperluan kerja

9

Teori ini telah dibangunkan oleh seorang ahli psikologi yang percaya bahawa keperluan asas manusia adalah tersusun mengikut peringkat dan manusia akan bermotivasi untuk memenuhi mengikut keperluannya.

Pernyataan 3

Apakah teori yang dimaksudkan dalam pernyataan 3 di atas?

- A Teori Hierarki Maslow
- B Teori Tiga Keperluan
- C Teori Ekuiti
- D Teori ERG

10 Yang manakah antara berikut **bukan** ciri utama pasukan kerja?

- A komitmen yang tinggi
- B perkongsian pemimpin
- C berharap pada ahli lain
- D tanggungjawab bersama

11 Manakah antara berikut merupakan ciri-ciri pasukan yang berkesan?

- i. Mempunyai tujuan yang jelas
- ii. Teknik pendengaran yang jelas
- iii. Pembahagian tugas dan peranan yang jelas
- iv. Kepimpinan yang dikongsi

- A i dan ii
- B i, ii dan iii
- C ii, iii dan iv
- D Semua di atas

12 Apakah fungsi komunikasi dalam organisasi?

- A Memberi pengetahuan agar ahli organisasi dapat menjalankan tugas dengan efektif.
- B Memainkan peranan dinamik dalam proses komunikasi melalui pelbagai kelakuan dan tindakan.
- C Pengurus mestilah memastikan penerima memahami maklum balas yang disampaikan.
- D Kelakuan yang difokuskan dalam memberi komen mestilah kelakuan yang dikawal individu.

13 Apakah punca yang menyebabkan konflik berlaku?

- A tekanan
- B perebutan kuasa
- C masalah komunikasi
- D tidak mencukupi maklumat

- 14 \_\_\_\_\_ berlaku apabila pekerja berkomunikasi dengan pengurus dan sesiapa yang berada di kedudukan lebih tinggi dari mereka di dalam organisasi
- A Komunikasi ke bawah
  - B Komunikasi ke kanan
  - C Komunikasi ke atas
  - D Komunikasi ke kiri

15

- Perasaan bimbang yang melampaui batas
- Rasa takut pada tugas dan curiga pada kebolehan diri
- Cemas dan tidak pasti tentang masa hadapan
- Marah terhadap tugas

Pernyataan 3

Apakah jenis tekanan yang digambarkan dalam pernyataan 3 di atas?

- A kesan tekanan psikologi
  - B kesan tekanan fisiologi
  - C kesan tekanan gynekologi
  - D kesan tekanan oktomologi
- 16 Manakah antara yang berikut boleh mengurangkan tekanan yang dilalui oleh seseorang?
- A bersenam
  - B makan coklat
  - C membaca novel
  - D membeli-belah

17 Apakah definisi konflik?

- A Satu kumpulan mempunyai persepsi bahawa kepentingannya telah ditentang atau diugut sama ada oleh individu atau kumpulan.
- B Konflik membina semangat penting kepada organisasi dengan tujuan menggalakkan inovasi dan kreatif di kalangan pekerja.
- C Konflik yang bersifat konstruktif dan memenuhi kepentingan organisasi.
- D Konflik adalah bersifat destruktif serta mengancam organisasi.

18 Antara berikut yang manakah adalah jenis-jenis pemimpin karismatik?

- A visionari
- B vokasional
- C *laissez faire*
- D *flexible*

19 Proses membuat keputusan berasaskan kepada prinsip memberi dan menerima yang melibatkan pihak yang saling memerlukan tetapi mempunyai pendirian yang berbeza. Ini adalah definisi untuk \_\_\_\_\_.

- A tazkirah
- B taklimat
- C mesyuarat
- D perundingan

20

- ✓ 5 ke 12 orang
- ✓ Daripada jabatan yang sama
- ✓ Membincangkan perkara yang sama iaitu untuk meningkatkan kualiti, kecekapan dan persekitaran,

Pernyataan 4

Berdasarkan pernyataan 4, apakah jenis pasukan kerja yang dimaksudkan?

- A pasukan alam maya
- B pasukan asas sendiri
- C pasukan berkumpulan
- D pasukan penyelesaian masalah

[20 MARKAH]



**BAHAGIAN B**

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

Jawab **SEMUA** soalan di Buku Jawapan yang disediakan.

**SOALAN 1**

a. Nyatakan **empat (4)** ciri mengapa individu berbeza. (4 markah)

b. Senaraikan **lima (5)** ciri-ciri *The Big Five* teori. (6 markah)

**SOALAN 2**

a. Berikan definisi pasukan kerja. (2 markah)

b. Terangkan **empat (4)** jenis pasukan kerja. (8 markah)

**SOALAN 3**

a. Nyatakan **lima (5)** kesan negatif konflik di dalam organisasi. (5 markah)

b. Senaraikan **lima (5)** punca konflik berlaku. (5 markah)

## SOALAN 4

- a. Berikan **dua (2)** kesan negatif tekanan kepada individu.  
(2 markah)
- b. Nyatakan **tiga (3)** sumber tekanan daripada faktor persekitaran.  
(3 markah)
- c. Senaraikan **lima (5)** kaedah pendekatan organisasi mengurus tekanan.  
(5 markah)

[40 MARKAH]

**BAHAGIAN C**

Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan.

Jawab **DUA (2)** soalan sahaja di dalam Buku Jawapan yang disediakan.

**SOALAN 1**

Komunikasi merupakan perkongsian maklumat antara dua atau lebih individu atau kumpulan untuk mencapai sefahaman dan menyampaikan maklumat. Individu yang berkomunikasi juga perlu memahami maklumat yang dikongsi tersebut.

- a. Nyatakan **empat (4)** halangan proses komunikasi berkesan.  
(4 markah)
- b. Jelaskan **tiga (3)** arah komunikasi secara terperinci.  
(6 markah)
- c. Bincangkan **dua (2)** perbezaan di antara komunikasi formal dan komunikasi tidak formal.  
(10 markah)

**SOALAN 2**

Persepsi merupakan satu proses mengenali dan menilai seseorang terdiri daripada berbagai tanggapan yang dibuat terhadap orang yang dinilai, samada melalui pandangan, pendengaran, tindakan dan sebagainya.

- a. Berikan definisi persepsi.  
(2 markah)
- b. Terangkan **empat (4)** jenis masalah persepsi.  
(8 markah)

- c. Bagaimanakah seseorang pengurus menguruskan masalah persepsi yang mungkin akan berlaku dalam organisasi.

(10 markah)

### SOALAN 3

Teori ini dibangunkan oleh Abraham Maslow (1908-1970). Beliau merupakan seorang ahli psikologi yang banyak menyumbang kepada pemahaman konsep motivasi secara lebih mendalam. Menurut Maslow, manusia akan bermotivasi untuk memenuhi keperluan yang paling kuat pada masa tertentu mengikut pengalaman lalu atau keadaan di mana individu itu berada.

- a. Lukiskan gambar rajah teori Hierarki Maslow

(5 markah)

- b. Berdasarkan gambar rajah yang telah anda lukis di a(i), terangkan secara terperinci setiap peringkat dalam Teori Hierarki Maslow.

(15 markah)

**[40 MARKAH]**

**KERTAS SOALAN TAMAT**