



KOLEJ YAYASAN PELAJARAN JOHOR
PEPERIKSAAN AKHIR DALAM TALIAN / ONLINE

NAMA KURSUS : GELAGAT ORGANISASI
KOD KURSUS : DSM2113
PEPERIKSAAN : JUN 2022
MASA : 3 JAM

ARAHAN KEPADA CALON

1. Kertas soalan ini mengandungi **DUA (2)** bahagian: BAHAGIAN A (60 Markah)
BAHAGIAN B (40 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 15 HALAMAN BERCETAK TERMASUK MUKA HADAPAN

BAHAGIAN A

Bahagian ini mengandungi **TIGA PULUH (30)** soalan.

Jawab **semua** soalan pada Kertas Jawapan.

1. Apakah ciri semula jadi manusia yang sesuai digunakan oleh organisasi untuk memotivasikan pekerja yang berlainan bangsa dan umur?
 - A Nilai seseorang.
 - B Perbezaan individu.
 - C Keseluruhan diri manusia.
 - D Gelagat yang boleh dimotivasikan.

2. Apakah yang akan berlaku sekiranya konsep asas gelagat organisasi tidak lengkap?
 - A Darjah saling kebergantungan akan kurang.
 - B Perhubungan yang harmoni tidak akan terbentuk.
 - C Ketidakseimbangan fungsi gelagat organisasi akan berlaku.
 - D Individu dan organisasi tidak boleh bekerjasama bagi kepentingan bersama.

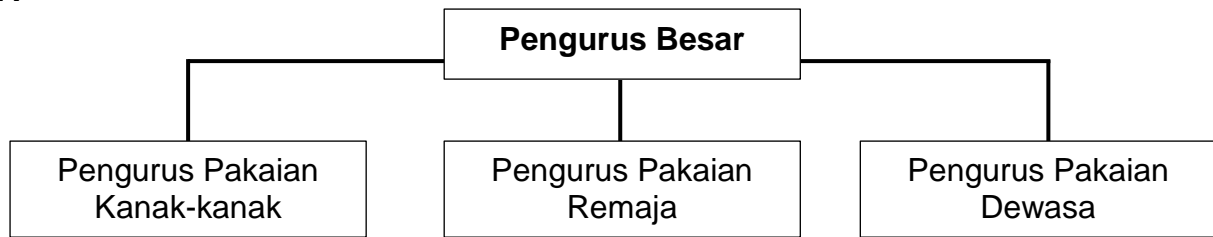
3. Manakah antara yang berikut adalah faktor-faktor yang terkandung dalam ciri-ciri biografi?
 - i. Bangsa dan norma.
 - ii. Umur dan pekerjaan.
 - iii. Kebolehan dan jantina.
 - iv. Personaliti dan keturunan.
 - A i dan ii
 - B ii dan iii
 - C iii dan iv
 - D i dan iv

4. Pilih pasangan yang **betul** tentang lokus kawalan.

	Lokus kawalan dalaman	Lokus kawalan luaran
A	Lebih tidak berpuas hati.	Lebih sihat.
B	Keyakinan diri yang tinggi.	Kurang dipengaruhi oleh orang lain.
C	Mencapai kejayaan dalam mana-mana bidang.	Cenderung kurang berjaya di tempat kerja.
D	Bertanggungjawab terhadap segala tindakan mereka.	Percaya segala situasi buruk boleh berubah.

5. Dalam struktur organisasi terdapat elemen penjabatan. Apakah kepentingan penjabatan dalam struktur organisasi?
- A Pencapaian dan prestasi produk mudah dikawal.
 - B Penjabatan digunakan untuk memproses produk.
 - C Mengkhususkan aktivitinya kepada satu fasa yang spesifik.
 - D Pekerja boleh mencapai skala ekonomi mengikut bahagian dan unit.
6. Nissan menggunakan Jabatan Pemasaran untuk menghubungi pelanggan yang membeli kereta baharu jenamanya dengan tujuan untuk mengkaji kepuasan pelanggan dan memperbaiki perkhidmatan mereka. Nissan telah menyediakan kad maklum balas di bilik pameran untuk kegunaan pelanggan. Apakah proses organisasi yang telah digunakan oleh Nissan?
- A Penentuan objektif.
 - B Pengkelasan aktiviti.
 - C Pengelompokan aktiviti.
 - D Pengenal pastian aktiviti.

7.



Rajah 1

Berdasarkan rajah 1, apakah struktur organisasi yang diamalkan oleh organisasi berkenaan?

- A Penjabatan mengikut jenis produk.
 - B Penjabatan mengikut pengkhususan.
 - C Penjabatan mengikut jenis pelanggan.
 - D Penjabatan mengikut proses yang terlibat.
8. Anda pasti menyedari bahawa anda lebih tertarik menggunakan komputer riba berbanding *desktop* yang telah lebih lima tahun anda gunakan untuk mengajar di dalam talian. Tanggapan anda adalah berasaskan kepada
- A motif.
 - B sasaran.
 - C jangkaan.
 - D pengalaman lalu.
9. Persepsi terpilih merupakan satu jalan pintas dalam membentuk persepsi. Apakah yang perlu dilakukan oleh seseorang pekerja untuk mengelakkan diri daripada persepsi terpilih apabila menerima arahan daripada pengurus?
- A Pertemuan yang lebih kerap.
 - B Mendapatkan maklumat yang tepat.
 - C Lebih memahami sebelum membuat keputusan.
 - D Perlu berwaspada terhadap perubahan sekeliling.

10. Pernyataan di bawah ini berkaitan dengan teori motivasi.

- Keselamatan dan status
- Keperibadian
- Tanggungjawab

Pernyataan 1

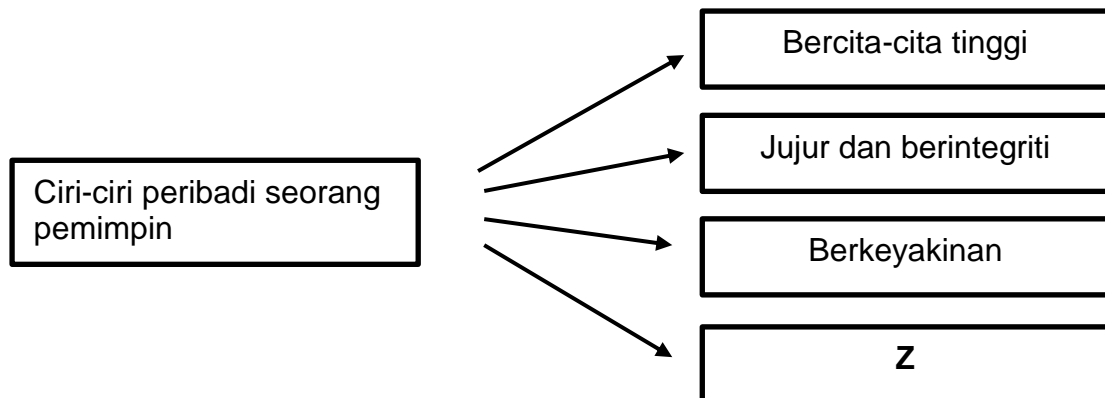
Apakah jenis teori yang bersesuaian dengan pernyataan di atas?

- A ERG.
- B Tiga keperluan.
- C Motivasi dua faktor.
- D Hierarki keperluan Maslow.

11. Ahmad sedang mencari jalan untuk memastikan pekerja syif pagi bekerja lebih masa selama dua jam bagi mencapai sasaran pengeluaran. Hal ini disebabkan pekerja syif petang akan tiba lewat kerana banjir kilat. Apakah isu yang difikirkan oleh Ahmad?

- A Ekuiti.
- B Jangkaan.
- C Tiga Keperluan.
- D Keperluan Maslow.

12. Rajah 2 merupakan ciri-ciri peribadi seorang pemimpin.



Rajah 2

Apakah yang diwakili oleh Z?

- A Fizikal.
- B Sosial.
- C Kreatif.
- D Berpengetahuan.

13. Syukur adalah pengurus di sebuah firma hiasan dalaman. Beliau mempunyai tiga orang *designer* yang sangat berpengalaman. Masalah yang dihadapi oleh *designer* ini ialah mereka tidak berpeluang menonjolkan kreativiti dalam menghasilkan reka bentuk yang menarik dan moden. Hal ini disebabkan, mereka perlu mengikut sahaja reka bentuk yang telah ditetapkan oleh Syukur tanpa perlu melakukan perbincangan. Apakah kelakuan pemimpin yang ditunjukkan oleh Syukur berdasarkan situasi di atas?

- A Teori X.
- B Autokratik.
- C Kuasa pemimpin.
- D Kepimpinan arahan.

14. Bagaimanakah menentukan *Least Preferred Co-worker Scale* (LPC) dalam teori kontigensi?

- A Tahap kawalan dan kuasa yang tinggi menguntungkan pemimpin.
- B Cara untuk memperbaiki keberkesanan pemimpin adalah dengan menukar pemimpin.
- C Kecenderungan pemimpin untuk menilai seseorang itu disukai atau tidak dengan orang yang paling susah untuk berkerja dengannya.
- D Tahap kematangan dan keghairahan para pengikut terhadap tugas dipanggil sebagai orientasi tugas dan hubungan.

15. Mengapakah kuasa diperlukan oleh seseorang pengurus?

- i. Merupakan status dan penghormatan.
- ii. Memudahkan pengurus mempengaruhi pengikut.
- iii. Menyebabkan pengurus boleh membuat tindakan pemecatan.
- iv. Memudahkan pengurus mengarah pekerja seperti yang dikehendakinya.

- A i dan ii
- B ii dan iii
- C iii dan iv
- D i dan iv

16. Berdasarkan teori kontigensi strategik, yang manakah paling berkuasa di sesebuah hospital?

- A Pemandu Ambulans.
- B Pekerja Pentadbiran.
- C Pegawai Pembedahan.
- D Pegawai Penyelenggara.

17. Jenny merupakan Ketua Pegawai Eksekutif di Kristal Holdings. Syarikat beliau sedang menghadapi masalah kewangan yang serius. Syarikatnya tidak dapat membayar semua hutang pembekal. Oleh sebab itu, beliau telah mengambil keputusan untuk bermain politik organisasi bagi menyelamatkan organisasinya daripada menjadi bankrup. Apakah faktor yang menyebabkan Jenny bermain politik organisasi?


- A Perubahan ekonomi.
- B Sumber yang terhad.
- C Perubahan organisasi.
- D Pengantungan kewangan.

18. Antara yang berikut, faktor manakah yang mendorong pekerja menyertai kumpulan tugas?

- i. Peluang untuk memimpin.
- ii. Mengurangkan rasa kurang selamat.
- iii. Mengelakkan pekerja daripada rasa terpinggir.
- iv. Untuk memperoleh kepercayaan antara pekerja.

- A i dan ii
- B ii dan iii
- C iii dan iv
- D i dan iv

19. Maklumat di bawah berkaitan dengan suatu jenis dokumen.

<p style="text-align: center;">JABATAN PENYELENGGARAAN</p> <p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>22 Mac 2022</p> <p>Makluman: Dukacita dimaklumkan bahawa pihak kami tidak dapat memperbaiki kerosakan mesin dalam tempoh yang ditetapkan oleh Jabatan Pengeluaran. Segala kesulitan amatlah dikesali.</p> <p>Yang benar</p> <p></p>
--

Pernyataan 2

Apakah kesan yang boleh berlaku kepada organisasi berdasarkan maklumat di atas?

- A Konflik dalam pasukan.
- B Kepimpinan yang tidak sesuai.
- C Tanda pasukan tidak produktif.
- D Kurang kerjasama dalam pasukan.

20. Apakah elemen yang diperlukan untuk menjadi pendengar yang berkesan?

- i. Tenaga.
- ii. Perhatian.
- iii. Kemahiran.
- iv. Pengetahuan.

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

Soalan 21 dan 22 adalah berdasarkan kepada petikan di bawah

Tabiat Membawang Di Pejabat

MUTAKHIR kini Malaysia dilanda begitu banyak isu sosial dan nasional. Hal ini membuatkan corak komunikasi dan tingkah laku sosial rakyat Malaysia juga berubah. Istilah membawang yang dahulunya tiada sekarang timbul bagai cendawan.

Perubahan landskap komunikasi yang meliputi pelbagai platform media sosial seperti Facebook, Telegram, Pinterest, Twitter dan sebagainya menyebabkan tabiat membawang sukar dibendung hingga menular ke pejabat.

Memetik artikel yang ditulis oleh Masril Mat Rosdi yang bertajuk Lima Jenis Makanan Yang Dikaitkan Dengan Sifat Manusia (1998) beliau mendefinisikan perkataan membawang sebagai bercakap dengan mengisahkan khabar-khabar atau hal-hal yang buruk atau umpatan tentang orang lain di belakang.

Tabiat membawang jika tidak dibendung boleh mendorong seseorang itu terjebak untuk menyebarkan berita palsu. Para staf di pejabat akan terdedah dengan penuluran maklumat tidak benar dan boleh menjejaskan penumpuan terhadap tugas. Selain itu, tabiat membawang di pejabat boleh menyebabkan hubungan silaturahim renggang. Jika tabiat membawang ini sukar dibendung, membawanglah kepada perkara yang membawa kebaikan.

Oleh Salmawti Othman, Timbalan Pendaftar, Fakulti Komunikasi & Pengajian Media, Universiti Teknologi MARA

Sumber Sinar Harian Online: 11 Mei 2020.

Petikan 1

21. Pada pandangan anda, apakah kebaikan membawang kepada pengurus dalam sesebuah organisasi?

- i. Maklumat sebenar dapat dikumpulkan.
- ii. Hubungan antara insan.
- iii. Tempat luahan emosi.
- iv. Menutup kelemahan.

- A i dan iv
- B i dan iii
- C ii dan iii
- D iii dan iv

22. Semua pernyataan di bawah adalah benar tentang petikan di atas **kecuali**

- A mereka yang menjadi mangsa membawang akan rasa terhina.
- B digalakkan membawang kepada perkara-perkara yang mendatangkan kebaikan.
- C membawang boleh menyebabkan tekanan dan penyakit saraf dalam kalangan pekerja.
- D pembendungan sikap membawang perlu untuk mengelakkan individu menyebarkan berita palsu.

23. Bagaimanakah konflik boleh menjejaskan kerjasama antara pekerja?

- A Pihak yang terlibat berusaha menegakkan pandangan masing-masing.
- B Timbulnya masalah komunikasi dan saling tidak mempercayai satu sama lain.
- C Mempunyai pandangan stereotaip yang negatif terhadap individu atau kumpulan yang lain.
- D Kesetiaan yang tinggi antara ahli kumpulan menyebabkan ahli kumpulan bersikap kurang terbuka.

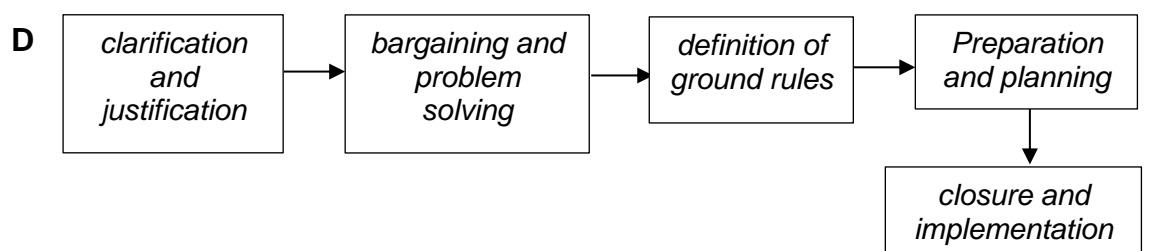
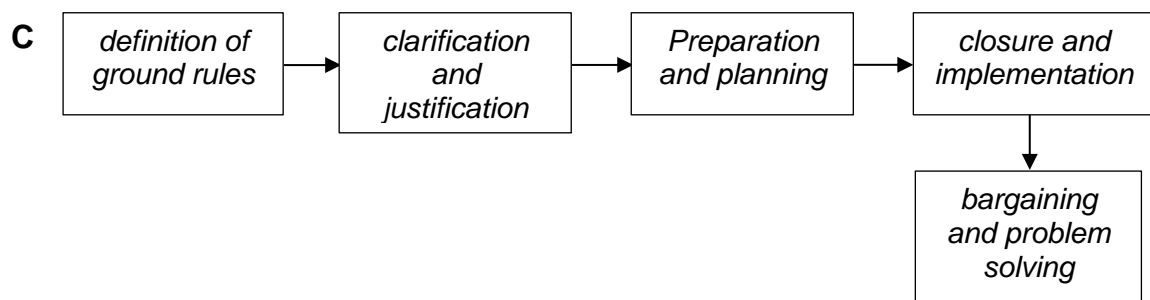
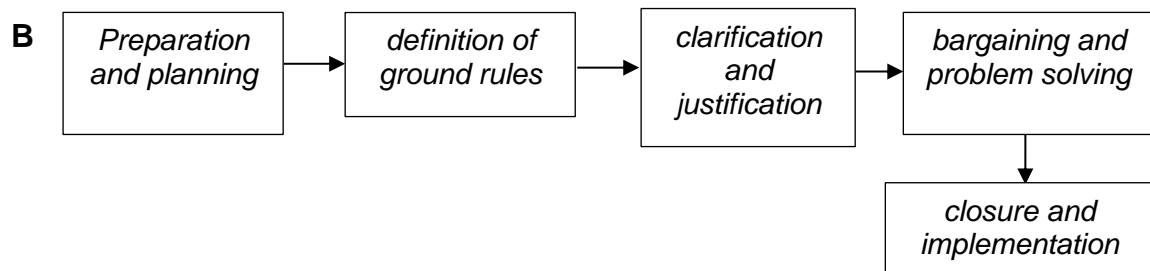
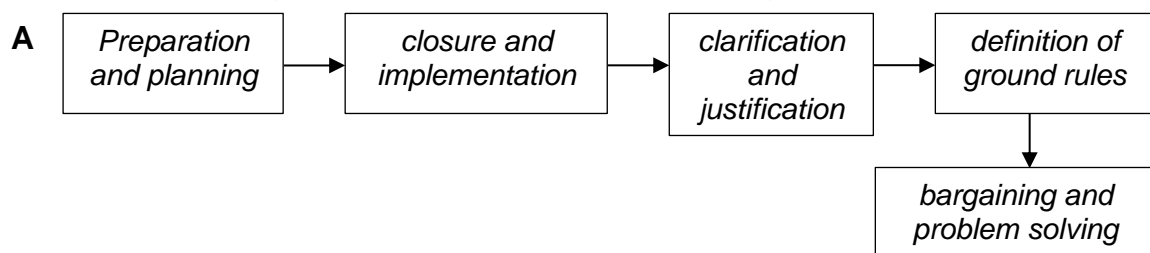
24. Manakah antara yang berikut merupakan contoh yang **betul** tentang strategi menangani konflik?

	Strategi tangani konflik	Contoh
A	Bersaing	Cadangan Karim telah diterima sepenuhnya tanpa sebarang bantahan daripada pihak pembelian.
B	Penyesuaian	Karim sekadar berdiam diri sepanjang proses membuat keputusan itu dilakukan.
C	Mengelak	Karim sanggup diturunkan pangkat sekiranya diminta berbuat demikian bagi menebus kesalahan yang telah dilakukan oleh orang bawahannya.
D	Pemuafakatan	Karim dan Jabatan Kewangan telah mengambil kata sepakat untuk menanggung kerugian dengan kadar 50% : 50%

25. Sebagai Ketua Jabatan, Joe akan memastikan semua pekerja di jabatannya perlu bersama-sama berbincang dan berunding untuk mencari seberapa banyak alternatif yang boleh digunakan untuk membuat keputusan. Apakah gaya pembuatan keputusan yang ditunjukkan oleh Joe?

- A Arahan.
- B Gelagat.
- C Analitikal.
- D Konseptual.

26. Pilih prosedur yang tepat dalam persediaan perundingan.



27.

Berdasarkan kajian luar negara, Presiden Persatuan Kesedaran dan Sokongan Penyakit Mental (MIASA) menyatakan bahawa lebih kurang empat daripada 10 orang dewasa di Amerika Syarikat melaporkan adanya simptom *anxiety* atau *depressive disorder*. Ramai orang dewasa melaporkan terdapat kesan negatif terhadap tahap kesihatan mereka seperti sukar tidur (36 peratus) atau tidak lalu makan (32 peratus), peningkatan penggunaan alkohol atau dadah (12 peratus) dan keadaan yang kronik semakin teruk (12 peratus) disebabkan kebimbangan dan tekanan terhadap Covid-19.

Pernyataan 3

Berdasarkan pernyataan 3, apakah jenis kesan tekanan yang disebabkan oleh Covid-19?

- A Kesan fisiologi.
- B Kesan psikologi.
- C Kesan kehidupan.
- D Kesan tingkah laku.

28. Cadangkan usaha-usaha yang boleh dilakukan oleh pihak kerajaan bagi membantu menangani masalah stres ini.

- i. Menambah bilangan pakar psikiatri.
- ii. Menyediakan bantuan secara dalam talian.
- iii. Memperkasakan sistem kesihatan mental negara.
- iv. Menggalakkan pembabitan badan bukan kerajaan (NGO) dalam memberikan sokongan.

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

29. Apakah yang berlaku apabila organisasi berada pada peringkat pembekuan semula?

- A Kemahiran baharu diadaptasi.
- B Mula menerima input yang baharu.
- C Pengubahsuaian kelakuan yang baharu.
- D Pekerja mula selesa dengan perubahan baharu.

30.

Sport X merupakan pengeluar barangan sukan terbesar di Malaysia. Namun begitu, barangan sukannya bersaing hebat dengan firma yang menawarkan barangan sukan yang sama kualitinya, pada harga yang lebih berpatutan dengan perkhidmatan selepas jualan yang lebih baik. Sport X telah mengambil langkah drastik dengan menambahkan perkhidmatan teknikal dan menurunkan harga barangannya sebanyak 50 peratus.

Pernyataan 4

Apakah yang berkaitan dengan pernyataan di atas?

- A Persaingan perniagaan.
- B Persaingan ekonomi global.
- C Perubahan tidak dirancang.
- D Strategi pemasaran organisasi.

[60 MARKAH]

BAHAGIAN B

Bahagian ini mengandungi **DUA (2)** soalan.

Jawab **semua** soalan. Tulis jawapan anda pada Kertas Jawapan.

SOALAN 1

- a. Bagaimanakah reka bentuk kerja boleh meningkatkan motivasi? Jelaskan.
(8 markah)
- b. Bagaimanakah Alderfer menaik taraf teori Maslow dalam membentuk teorinya sendiri yang dikenali sebagai teori ERG?
(12 markah)

SOALAN 2

- a. Terangkan **empat (4)** sifat asas yang perlu ada pada seseorang pemimpin.
(8 markah)
- b. Kewujudan pemimpin transformasional seperti Datuk Ananda Krishnan membawa perubahan besar dalam organisasinya. Apakah ciri-ciri yang perlu ada kepada seorang ketua sekiranya bercita-cita untuk menjadi pemimpin seperti beliau?
(12 markah)

[40 MARKAH]

KERTAS SOALAN TAMAT