



**UTM**  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Sekolah Pendidikan  
Profesional dan  
Pendidikan  
Berterusan  
(SPACE)

**FINAL EXAMINATION / PEPERIKSAAN AKHIR  
SEMESTER I – SESSION 2023 / 2024 / SEMESTER I – SESI 2023 / 2024  
PROGRAM KERJASAMA**

**COURSE CODE** : DDWD 2013  
*KOD KURSUS*

**COURSE NAME** : MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM /  
*NAMA KURSUS* *SISTEM PENGURUSAN MAKLUMAT*

**YEAR / PROGRAMME** : 2 / DDWG  
*TAHUN / PROGRAM*

**DURATION** : 2 HOURS 30 MINUTES  
*TEMPOH* *2 JAM 30 MINIT*

**DATE** : DECEMBER 2023 / JANUARY 2024  
*TARIKH* *DISEMBER 2023 / JANUARI 2024*

**INSTRUCTION** : **ANSWER ALL QUESTIONS AND WRITE YOUR ANSWER ON THE ANSWER SHEET.**

**ARAHAN** : **JAWAB SEMUA SOALAN DAN TULIS JAWAPAN ANDA PADA KERTAS JAWAPAN.**

( You are required to write your name and your lecturer's name on your answer script )  
( *Pelajar dikehendaki tuliskan nama dan nama pensyarah pada skrip jawapan* )

<b>NAME / NAMA PELAJAR</b>	:	.....
<b>I.C NO. / NO. K/PENGENALAN</b>	:	.....
<b>YEAR / PROGRAMME TAHUN / PROGRAM</b>	:	.....
<b>COLLEGE NAME NAMA KOLEJ</b>	:	.....
<b>LECTURER'S NAME NAMA PENSYARAH</b>	:	.....

This examination paper consists of 9 pages including the cover  
*Kertas soalan ini mengandungi 9 muka surat termasuk kulit hadapan*



## **PUSAT PRGORAM KERJASAMA**

### **PETIKAN DARIPADA PERATURAN AKADEMIK ARAHAN AM – PENYELEWENGAN AKADEMIK**

#### **1. SALAH LAKU SEMASA PEPERIKSAAN**

1.1. Pelajar tidak boleh melakukan mana-mana salah laku peperiksaan seperti berikut :-

- 1.1.1. memberi dan/atau menerima dan/atau memiliki sebarang maklumat dalam bentuk elektronik, bercetak atau apa jua bentuk lain yang tidak dibenarkan semasa berlangsungnya peperiksaan sama ada di dalam atau di luar Dewan/Bilik Peperiksaan melainkan dengan kebenaran Ketua Pengawas; atau
- 1.1.2. menggunakan maklumat yang diperoleh seperti di atas bagi tujuan menjawab soalan peperiksaan; atau
- 1.1.3. menipu atau cuba untuk menipu atau berkelakuan mengikut cara yang boleh ditafsirkan sebagai menipu semasa berlangsungnya peperiksaan; atau
- 1.1.4. lain-lain salah laku yang ditetapkan oleh Universiti (seperti membuat bising, mengganggu pelajar lain, mengganggu Pengawas menjalankan tugasnya).

#### **2. HUKUMAN SALAH LAKU PEPERIKSAAN**

2.1. Sekiranya pelajar didapati telah melakukan pelanggaran mana-mana peraturan peperiksaan ini, setelah diperakukan oleh Jawatankuasa Peperiksaan Fakulti dan disabitkan kesalahannya, Senat boleh mengambil tindakan dari mana-mana satu yang berikut :-

- 2.1.1. memberi markah SIFAR (0) bagi keseluruhan keputusan peperiksaan kursus yang berkenaan (termasuk kerja kursus); atau
- 2.1.2. memberi markah SIFAR (0) bagi semua kursus yang didaftarkan pada semester tersebut.

2.2. Jawatankuasa Akademik Fakulti boleh mencadangkan untuk diambil tindakan tatatertib mengikut peruntukan Akta Universiti dan Kolej Universiti, 1971, Kaedah-kaedah Universiti Teknologi Malaysia (Tatatertib Pelajar-pelajar), 1999 bergantung kepada tahap kesalahan yang dilakukan oleh pelajar.

2.3. Pelajar yang didapati melakukan kesalahan kali kedua akan diambil tindakan seperti di perkara dan dicadang untuk diambil tindakan tatatertib mengikut peruntukan Akta Universiti dan Kolej Universiti, 1971, Kaedah-kaedah Universiti Teknologi Malaysia (Tatatertib Pelajar-pelajar), 1999.

**SECTION A [20 MARKS] / BAHAGIAN A [20 MARKAH]****OBJECTIVES / OBJEKTIF**

**INSTRUCTION : Write the correct answer on answer booklet.**

**ARAHAN : Tulis jawapan yang tepat di buku jawapan.**

---

1. The hardware and software used to transfer data in an organization is called  
*Perkakasan dan perisian yang digunakan untuk memindahkan data dalam organisasi dipanggil*
  - A) data management technology / *teknologi pengurusan data*
  - B) networking and data management technology / *teknologi pengurusan data dan rangkaian*
  - C) data and telecommunications technology / *teknologi telekomunikasi dan data*
  - D) networking and telecommunications technology / *teknologi telekomunikasi dan rangkaian*
  
2. Buying or selling goods over the Internet is known as:  
*Membeli atau menjual barang melalui Internet dikenali sebagai:*
  - A) e-commerce.
  - B) e-business.
  - C) an intranet.
  - D) an extranet
  
3. Which type of software is created and updated by a worldwide community of programmers and available for free?  
*Jenis perisian mana yang dibuat dan dikemas kini oleh komuniti pengaturcara di seluruh dunia dan tersedia secara percuma?*
  - A) software packages / *pakej perisian*
  - B) mashups / *'mashup'*
  - C) outsourced / *sumber luar*
  - D) open source / *sumber terbuka*
  
4. The average number of voting received from sentiment data analysis is an example of.  
*Purata jumlah pengundian yang diterima daripada analisis data sentiment adalah contoh*
  - A) input / *input*
  - B) raw data / *data mentah*
  - C) meaningful information / *maklumat bermakna*
  - D) feedback / *maklumbalas*

5. Unstructured data retrieved from Instagram and Tiktok are examples of  
*Data tidak berstruktur yang diambil daripada 'Instagram' dan 'Tiktok' adalah contoh*
- A) raw input / *input mentah*
  - B) raw output / *output mentah*
  - C) customer and product data / *pelanggan dan data produk*
  - D) sales information / *maklumat jualan*
6. The field that deals with behavioral issues as well as technical issues surrounding the development, use, and impact of information systems used by managers and employees in the firm is called  
*Bidang yang menangani masalah tingkah laku serta masalah teknikal di sekitar pembangunan, penggunaan, dan kesan sistem maklumat yang digunakan oleh pengurus dan pekerja di firma disebut*
- A) information systems literacy / *literasi sistem maklumat*
  - B) information systems architecture / *pembinaan sistem maklumat*
  - C) management information systems / *sistem pengurusan maklumat*
  - D) information technology infrastructure / *infrastruktur teknologi maklumat*
7. In a business hierarchy, the level that is responsible for monitoring the daily activities of the business is  
*Dalam hirarki perniagaan, tahap yang bertanggungjawab untuk memantau aktiviti harian perniagaan adalah*
- A) middle management / *pengurusan pertengahan*
  - B) service workers / *pekerja servis*
  - C) production management / *pengurusan produksi*
  - D) operational management / *pengurusan operasi*
8. \_\_\_\_\_ systems are designed to help firms manage their relationships with their customers.  
*Sistem \_\_\_\_\_ direka untuk membantu syarikat menguruskan hubungan mereka dengan pelanggan mereka.*
- A) CRM (Customer Relationship Management)
  - B) MIS (Management Information System)
  - C) CLE (Continuing Legal Education)
  - D) CLU (Chartered Life Underwriter)
9. Which types of systems consolidate the relevant knowledge and experience in the firm to make it available to improve business processes and management decision making?

*Jenis sistem manakah yang menggabungkan pengetahuan dan pengalaman yang relevan dalam firma untuk menyediakannya untuk meningkatkan proses perniagaan dan membuat keputusan pengurusan?*

- A) TPS (Transaction Processing System)
- B) Extranets
- C) KMS (Knowledge Management System)
- D) CRM (Customer Relationship Management)

10. Place the following eras of IT infrastructure evolution in order, from earliest to most recent: (1) Cloud Computing Era (2) Client/Server, (3) Enterprise Era, (4) Personal Computer, and (5) Mainframe and Minicomputer.

*Letakkan era evolusi infrastruktur IT berikut dari awal hingga terkini: (1) Era Pengkomputeran Awan (2) Pelanggan / Pelayan, (3) Era Perusahaan, (4) Komputer Peribadi, dan (5) Kerangka Utama dan Komputer Kecil.*

- A) 4, 5, 3, 2, 1
- B) 5, 4, 2, 3, 1
- C) 4, 5, 2, 3, 1
- D) 5, 4, 2, 1, 3

**SECTION B [10 MARKS] / BAHAGIAN B [10 MARKAH]**

**INSTRUCTION : Choose True or False. Write the answer on the answer booklet.**

**ARAHAN : Pilih Benar atau Salah. Tulis jawapan di helaian buku jawapan.**

---

1. Information systems and technology is a major enabling tool for new products, services, business models such as Netflix and Disney Hotstar.

*Sistem maklumat dan teknologi ialah alat pemboleh utama untuk produk, perkhidmatan, model perniagaan baharu seperti 'Netflix' dan 'Disney Hotstar'.*

2. Posting data retrieved from Twitter and Facebook are examples of meaningful information.

*Penyiaran data yang diambil daripada 'Twitter' dan 'Facebook' adalah contoh maklumat bermakna.*

3. Allow managers to monitor status of operations and relations with external environment is a part of Transaction Processing System.

*Membenarkan pengurus memantau status operasi dan hubungan dengan persekitaran luaran adalah sebahagian daripada Sistem Pemprosesan Transaksi.*

4. Collect internal knowledge and experience within firm and make it unavailable to employees is an example of Knowledge Management System (KMS).

*Mengumpul pengetahuan dan pengalaman dalaman dalam firma dan menjadikannya tidak tersedia kepada pekerja adalah contoh sistem pengurusan Pengetahuan (KMS).*

5. Field is a group of characters as word(s) or number, describes an entity (person, place, thing on which user store information) and attribute.

*Medan ialah sekumpulan aksara sebagai perkataan atau nombor, menerangkan entiti (orang, tempat, benda yang kita simpan maklumat) dan atribut.*

## SECTION C [70 MARKS] / BAHAGIAN B [70 MARKAH]

INSTRUCTIONS : Write all the answers in the answer booklet.

ARAHAN : Jawab semua soalan di buku jawapan.

---

- 1) (a) What is the difference between information technology and information systems? Describe **TWO (2)** functions of the information system functions.  
*Apakah perbezaan antara teknologi maklumat dan sistem maklumat? Huraikan DUA (2) fungsi sistem maklumat.* [4M]
- (b) List and describe **SIX (6)** reasons why information systems are so important for business today.  
*Senaraikan dan terangkan ENAM (6) sebab mengapa sistem maklumat sangat penting untuk perniagaan hari ini.* [12M]
- (c) Describe at least **TWO (2)** benefits of using enterprise systems.  
*Huraikan sekurang-kurangnya DUA (2) faedah menggunakan sistem perusahaan.* [4M]
- 2) (a) What is business process? What a business process used at a library?  
*Apakah maksud proses perniagaan? Apakah proses perniagaan yang digunakan di perpustakaan?* [5M]
- (b) Explain **FIVE (5)** reasons why businesses promote collaboration and teamwork.  
*Terangkan LIMA (5) sebab mengapa perniagaan menggalakkan kerjasama dan kerja berpasukan.* [10M]
- (c) Define a database and a database management system and describe how it solves the problems of a traditional file environment?  
*Nyatakan pangkalan data dan sistem pengurusan pangkalan data dan terangkan bagaimana ia menyelesaikan masalah persekitaran fail tradisional?* [5M]

3)



Figure 1 : Jaya GROCER / Rajah 1 : Jaya GROCER

- (a) Based on Figure 1, explain the business values of customer relationship management.  
*Berdasarkan Rajah 1, terangkan kelebihan perniagaan bagi pengurusan perhubungan pelanggan?* [4M]
- (b) Explain the **THREE (3)** advantages of developing information systems based on software packages.  
*Terangkan TIGA (3) kebaikan bagi pembangunan sistem maklumat berasaskan pakej perisian.* [6M]
- (c) Describe how your quality of life has improved or declined with the technological advances in the last five years.  
*Terangkan bagaimana kualiti hidup anda telah bertambah baik atau menurun dengan kemajuan teknologi dalam tempoh lima tahun yang lalu* [6M]
- 4) (a) Digital Marketing is the strategy that applies the concept of Customer Relationship Management (CRM) System. What are **TWO (2)** benefits of email marketing? Give one example of email marketing.  
*Pemasaran Digital merupakan satu strategi yang menghubungkan konsep bagi Sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan. Apakah DUA (2) faedah daripada email pemasaran. Berikan satu contoh email pemasaran.* [4M]



(b) Based on the Diagram A below, chat bot was used to assist customer. Explain **THREE (3)** characteristic of chat bot as Customer Relationship Management (CRM) application.

*Merujuk Rajah A di bawah, bot perbualan digunakan untuk membantu pelanggan. Jelaskan **TIGA (3)** ciri-ciri bot perbualan sebagai aplikasi Pengurusan Hubungan Pelanggan (CRM).*

[6M]

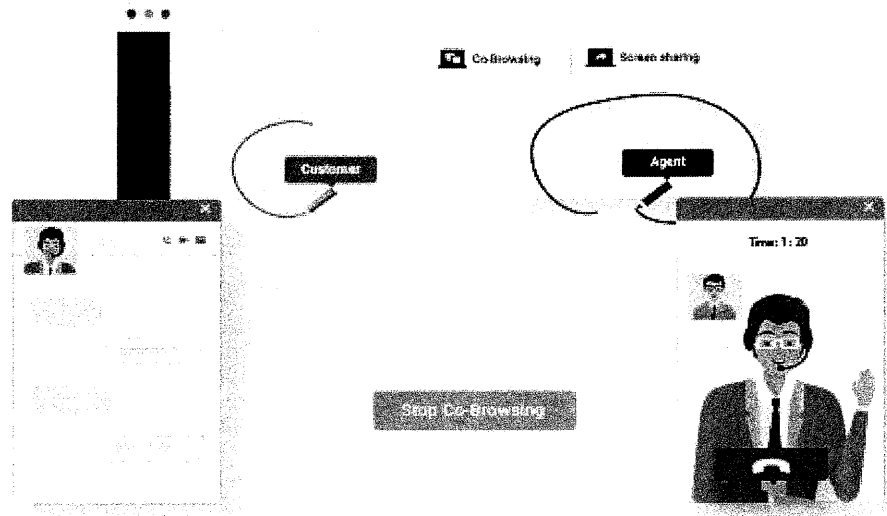


Diagram A / Rajah A

(c) Give **TWO (2)** features of Global Reach and Interactivity in e-commerce?

*Berikan **DUA (2)** ciri-ciri Jangkauan Global dan Interaktiviti dalam e-dagang?*

[4M]