



**PEPERIKSAAN AKHIR / FINAL EXAMINATION  
SEMESTER II – SESI 2020/2021**

KOD KURSUS : DPP 1133

NAMA KURSUS : TABIAT ORGANISASI  
 COURSE NAME : ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

TAHUN/PROGRAM : 2/DIPLOMA PENGURUSAN PERNIAGAAN  
 YEAR/PROGRAMME : 2/DIPLOMA IN BUSINESS MANAGEMENT

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

TARIKH : APRIL 2021  
 DATE

**ARAHAN  
INSTRUCTION**

1. JAWAB SEMUA SOALAN.  
ANSWER ALL QUESTIONS.
2. TULIS JAWAPAN ANDA DI DALAM KERTAS JAWAPAN YANG DISEDIAKAN.  
WRITE YOUR ANSWER IN THE GIVEN ANSWER SHEETS.
3. CALON DIKEHENDAKI MEMATUHI SEMUA ARAHAN DARIPADA PENGAWAS PEPERIKSAAN.  
CANDIDATES ARE REQUIRED TO FOLLOW ALL INSTRUCTIONS GIVEN BY THE EXAMINATION INVIGILATORS.

NO. K/P I/C NO.	
TAHUN/PROGRAM YEAR/PROGRAMME	
NAMA PENSYARAH LECTURER'S NAME	

KERTAS PEPERIKSAAN INI MENGANDUNGI 6 MUKA SURAT BERCETAK TERMASUK MUKA HADAPAN  
 THIS EXAMINATION PAPER CONSISTS OF 6 PAGES INCLUDING THE FRONT PAGE

**ARAHAN: JAWAB SEMUA SOALAN.**

**[INSTRUCTION: ANSWER ALL QUESTIONS.]**

**SOALAN 1**

**[QUESTION 1]**

- a) Bezakan di antara emosi dan *mood*?

*[Differentiate between emotion and moods?]*

(4 Markah/Marks)

- b) Apakah itu emosi buruh? Terangkan kesan emosi buruh terhadap pekerja.

*[What is emotional labour? Explain the impact emotional labour has on employee].*

(6 Markah/Marks)

- c) Tekanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi emosi. Terangkan punca-punca yang menyebabkan tekanan dan apakah tindakan yang boleh diambil untuk mengatasi tekanan.

*[Stress is one of the factors that affect emotions. Explain the causes of stress and what actions can be taken to overcome stress.]*

(10 Markah/Marks)

**SOALAN 2****[QUESTION 2]**

- a) Apakah yang dimaksudkan dengan motivasi? Senaraikan **EMPAT (4)** punca yang menyebabkan pekerja tiada motivasi?

*[What is meant by motivation? list **FOUR (4)** reasons why employees are not motivated?]*

(4 Markah/Marks)

- b) Pada pendapat anda, apakah kesan kepada syarikat sekiranya pekerja tiada motivasi?

*[In your opinion, what are the effect on the company if employees are not motivated?]*

(6 Markah/Marks)

- c) Terangkan teori dua-faktor oleh Herzberg dan jelaskan bagaimana pengurus dapat meningkatkan motivasi pekerja.

*[Explain Herzberg's two-factor theory and elaborate how managers can increase employee motivation.]*

(10 Markah/Marks)

**SOALAN 3****[QUESTION 3]**

- a) Pada pendapat anda, apakah masalah yang wujud di dalam kerja berkumpulan? Mengapa ia berlaku?

*[In your opinion, what are the problems that exist in group work? Why did it happen?]*

( 4 Markah/Marks)

- b) Pengurus percaya bahawa kerja berpasukan sering memberikan hasil yang lebih baik daripada individu. Terangkan **TIGA (3)** cara untuk membentuk pasukan yang berkesan.

*[Managers believe that teams often provide better outcomes than individuals. Explain **THREE (3)** ways on how to create an effective team.]*

(6 Markah/Marks)

- c) Berdasarkan *Five-Stage Model*, terangkan tingkah laku ahli kumpulan yang berlaku semasa proses pembentukan kumpulan.

*[Based on the Five-Stage Model, describe the behaviour of group members that occurs during the group formation process.]*

(10 Markah/Marks)

**SOALAN 4**

**[QUESTION 4]**

- a) Terangkan **DUA (2)** bentuk komunikasi yang berlaku di dalam organisasi.

*[Explain **TWO (2)** forms of communication that occur in the organization.]*

(4 Markah/Marks)

- b) Mengapakah penting bagi pengurus mempraktikkan komunikasi yang berkesan?

*[Why is it important for a manager to practice effective communication?]*

(6 Markah/Marks)

- c) Pada pendapat anda, apakah yang menjadi halangan di dalam komunikasi antara pekerja dan majikan? Jelaskan.

*[In your opinion, what are the barriers in communication between employees and employers? Explain.]*

(10 Markah/Marks)

**SOALAN 5****[QUESTION 5]**

- a) Apakah perbezaan di antara kuasa dan autoriti?

*[What is the difference between power and authority?]*

(4 Markah/Marks)

- b) Berikan **DUA (2)** jenis kuasa formal dan **DUA (2)** kuasa peribadi dan terangkan bagaimana kuasa tersebut dapat digunakan untuk mempengaruhi orang lain.

*[Give **TWO (2)** types of formal power and **TWO (2)** personal powers and explain how those power can be used to influence others.]*

(6 Markah/Marks)

- c) Dalam beberapa keadaan, pekerja akan melibatkan diri dalam proses mempengaruhi untuk mendapatkan kuasa. Terangkan **LIMA (5)** taktik kuasa yang boleh digunakan oleh pekerja berserta contoh.

*[In some situations, employees will engage themselves in influencing process in order to gain power. **EXPLAIN FIVE (5)** power tactics that can be used by employees with example.]*

(10 Markah/Marks)

**SOALAN TAMAT**

**[END OF QUESTIONS]**