



**PEPERIKSAAN AKHIR / FINAL EXAMINATION  
SEMESTER 2 – SESI 2020/2021**

KOD KURSUS : DPP 3233 / MGT 3123  
*COURSE CODE*

NAMA KURSUS : PENGURUSAN OPERASI /PENGURUSAN OPERASI  
 DAN PENGELUARAN  
*COURSE NAME* : *OPERATION MANAGEMENT/ OPERATIONS AND  
 PRODUCTION MANAGEMENT*

TAHUN/PROGRAM : 3/DIPLOMA PENGURUSAN PERNIAGAAN  
*YEAR/PROGRAMME* : *3/DIPLOMA IN BUSINESS MANAGEMENT*

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

TARIKH : APRIL 2021  
*DATE*

**ARAHAN  
INSTRUCTION**

1. JAWAB SEMUA SOALAN DALAM BAHAGIAN A DAN B  
*ANSWER ALL QUESTIONS IN PART A AND B*
3. TULIS JAWAPAN ANDA DI DALAM KERTAS JAWAPAN YANG DISEDIAKAN.  
*WRITE YOUR ANSWER IN THE GIVEN ANSWER SHEETS.*
4. 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 8 MUKA SURAT BERCETAK TERMASUK MUKA HADAPAN  
*THIS EXAMINATION PAPER CONSISTS OF 8 PAGES INCLUDING THE FRONT PAGE*

**BAHAGIAN A (40 MARKAH)*****[PART A (40 MARKS)]***

ARAHAN: Jawab semua soalan berikut di dalam buku jawapan yang disediakan.

*[INSTRUCTION: Answer all questions in the answer booklet provided]*

1. Berikan maksud Pengurusan Operasi dan nyatakan peranan bagi seorang Pengurus Operasi?

*[Define what Operations Management is and state the role of an Operations Manager?]*

(4 Markah/Marks)

2. Bezakan di antara barangan dan perkhidmatan.

*[Distinguish between products and services]*

(4 Markah/Marks)

3. Terangkan **EMPAT (4)** jenis kos bagi kualiti.

*[Explain **FOUR (4)** types cost of quality].*

(8 Markah/Marks)

4. Kenalpasti apakah **EMPAT (4)** konsep utama bagi TQM.

*[Identify **FOUR (4)** major concepts of TQM.]*

(4 Markah/Marks)

5. Huraikan faktor-faktor yang mempengaruhi peluang wujudnya produk baru?

*[Explain the factors that influence new product opportunities.]*

(8 Markah/Marks)

6. Kenalpasti **EMPAT (4)** faktor yang memberi kesan terhadap pemilihan lokasi bagi sesuatu kawasan.

*[Identify FOUR (4) factors that affect the choice of location for an area.]*

(8 Markah/Marks)

7. Senaraikan **EMPAT (4)** jenis inventori.

*[List FOUR (4) types of inventory]*

(4 Markah/Marks)

**BAHAGIAN B (60 MARKAH)*****[PART B (60 MARKS)]***

ARAHAN: Jawab **SEMUA** soalan yang diberikan

*[INSTRUCTIONS: Answer **ALL** questions given]*

**SOALAN 1*****[QUESTION 1]***

Mika sedang mempertimbangkan untuk pembelian *pickup truck* baru untuk firma perkhidmatan rumput miliknya. Ekonomi di bandar sedang berkembang, dan dia perlu membuat pertimbangan sama ada harus memilih trak pikap bersaiz subkompak, padat, atau penuh. Trak yang lebih kecil lebih menjimatkan penggunaan bahan bakar, namun kurang dari aspek kapasiti dan ketahanan. Berdasarkan maklumat ini, Mika telah membuat jadual keputusan yang menunjukkan jumlah keuntungan yang akan diperolehinya setelah setahun bagi setiap kombinasi antara harga trak dan gas.

*[Mika is considering buying a new pickup truck for his lawn service firm. The economy in town seems to be growing, and he is wondering whether he should opt for a subcompact, compact, or full-size pickup truck. The smaller truck would have better fuel economy, but would sacrifice capacity and some durability. Based on this information, Mika has developed a decision table that indicates the profit amount he would end up with after a year for each combination of truck and gas prices.]*

## Jadual Keuntungan Bagi Setiap Alternatif

*[Table Alternatives of Profit]*

Alternatif <i>[Alternatives]</i>	Keadaan Semulajadi <i>[States of nature]</i>		
	Harga gas rendah <i>[Lower gas prices]</i>	Harga gas tidak berubah <i>[Gas prices unchanged]</i>	Harga gas tinggi <i>[Higher gas prices]</i>
Subkompak <i>[Subcompact]</i>	RM 16,000	RM 19,000	RM 21,000
Kompak <i>[Compact]</i>	RM 15,000	RM 20,000	RM 22,000
Bersaiz Penuh <i>[Full size]</i>	RM 24,000	RM 19,000	RM 6,000
Kebarangkalian <i>[Probability]</i>	0.3	0.5	0.2

Berdasarkan jadual di atas, tentukan keputusan yang perlu dibuat dengan menggunakan kaedah berikut:

*[Based on the table above, determine the appropriate decision under this method:]*

- Maksimaks  
*[Maximax]* (3 Markah/Marks)
- Maksimins  
*[Maximin]* (3 Markah/Marks)
- Kaedah purata  
*[Equally likely]* (3 Markah/Marks)
- Nilai Jangkaan Wang (EMV)  
*[Expected Monetary Value (EMV)]* (3 Markah/Marks)
- Kirakan Nilai Jangkaan bagi mendapatkan maklumat yang sempurna  
*[Compute the Expected Value of Perfect Information (EVPI)]* (3 Markah/Marks)

## SOALAN 2

**[QUESTION 2]**

Syarikat Sabella Sdn Bhd telah memilih anda untuk mengira kos pengangkutan di syarikat mereka. Jadual di bawah menunjukkan permintaan semasa, kapasiti dan kos pengangkutan di setiap lokasi yang terlibat. Berdasarkan Jadual tersebut, carikan jumlah kos pengangkutan di syarikat tersebut dengan menggunakan kaedah berikut:

*[Company Sabella Sdn Bhd has hired you to evaluate its shipping costs. The following Table shows current demand, capacity and freight costs between each location. Based on following table, find the total shipping costs by using the following method:]*

- a. Kaedah Pepenjuru Barat Laut

*[The Northwest Corner Rule method]*

(8 Markah/Marks)

- b. Kaedah kos rendah.

*[Intuitive Lowest Cost method]*

(7 Markah/Marks)

Jadual Kos Pengangkutan

*[Table of Shipping Cost]*

To From	XX	YY	ZZ	Penawaran (Supply)
AA	RM 12	RM 11	RM 7	70
BB	RM 8	RM 6	RM 14	80
CC	RM 9	RM 10	RM 12	50
Permintaan (Demand)	60	100	40	200

## SOALAN 3

*[QUESTION 3]*

**Jadual Masa Pemerhatian**  
*[Table of Observation Times]*

ELEMEN <i>[ELEMENT]</i>	NILAIAN PERSEMBAHAN <i>[PERFORMANCE RATING]</i>	PEMERHATIAN (SAAT) <i>[OBSERVATIONS (SAAT)]</i>			
		1	2	3	4
1	120%	90.3	91.5	92.4	90.2
2	100%	30.5	32.3	29.6	31.1
3	105%	130.5	131	132	130.5

Data dalam jadual di atas mewakili pemerhatian kajian-masa operasi baru untuk tiga elemen kerja. Berdasarkan pemerhatian tersebut, selesaikan permasalahan berikut:

*[The data on the above table represent time-study observations on a new operation with three works elements. Based on the observations, solve the following problems:]*

- a. Carikan purata masa kitaran untuk setiap elemen .

*[Determine the average cycle time for each elements.]*

(6 Markah/Marks)

- b. Carikan masa normal untuk setiap elemen.

*[Find the normal time for each elements.]*

(6 Markah/Marks)

- c. Andaikan faktor elaun adalah 15%, carikan masa piawai.

*[Assuming the allowance factor of 15%, find the standard time.]*

(3 Markah/Marks)

**SOALAN 4****[QUESTION 4]**

Kedai Kamera Johny mempunyai jualan tahunan sebanyak 145 unit bagi model XE23. Kos untuk tempahan bagi memenuhi inventori adalah sebanyak RM 25 sekali tempahan dan kos pegangan adalah RM20. Anggap bahawa kedai ini dibuka sebanyak 350 hari dalam setahun.

*[Johny Camera Store has annual sales of 145 units for the XE23 model. The cost for ordering to meet the inventory is RM 25 per ordering and the holding cost is RM20. Assume that this store is open 350 days a year.]*

- a. Apakah saiz tempahan yang paling ekonomik (EOQ)?

*[What is the Economic Order Quantity (EOQ)?]*

(3 Markah/Marks)

- b. Apakah jumlah tempahan yang optimal dalam setahun?

*[What is the optimal number of orders per year?]*

(3 Markah/Marks)

- c. Apakah jumlah hari yang optimal bagi jarak masa sesuatu tempahan?

*[What is the optimal number of days between orders?]*

(3 Markah/Marks)

- d. Apakah jumlah kos inventori tahunan?

*[What is the annual inventory cost?]*

(6 Markah/Marks)

**SOALAN TAMAT****[END OF QUESTION]**