



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

KOD KURSUS	: DPP 1133
NAMA KURSUS COURSE NAME	: TABIAT ORGANISASI : ORGANIZATIONAL BEHAVIOR
TAHUN/PROGRAM YEAR/PROGRAMME	: 2/DIPLOMA PENGURUSAN PERNIAGAAN : 2/DIPLOMA IN BUSINESS MANAGEMENT
TEMPOH DURATION	: 2 JAM 30 MINIT : 2 HOURS 30 MINUTES
TARIKH DATE	: APRIL 2021

**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 *moods*?

*[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) Terdapat dua kategori emosi iaitu emosi positif dan negatif. Jelaskan faktor-faktor yang menyumbang kepada emosi positif dan negatif.

*[There are two categories of emotions, namely positive and negative emotions. Explain the factors that contribute to positive and negative emotions.]*

(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 kaedah yang boleh digunakan untuk memotivasikan pekerja ke tahap prestasi yang lebih tinggi.

*[In your opinion, what methods can be used to motivate employees to a higher level of performance.]*

(6 Markah/Marks)

- c) Berdasarkan teori keperluan maslow, terangkan bagaimana seorang pekerja bermotivasi untuk memenuhi keperluan tersebut.

*[Based on Maslow's needs hierarchy theory, explain how an employee is motivated to meet those needs.]*

(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?]*

(6 Markah/Marks)

- b) Terangkan 'Punctuated Equilibrium Theory' berserta contoh.

*[Explain Punctuated Equilibrium Theory with examples.]*

(6 Markah/Marks)

- c. Pengurus percaya bahawa kerja berpasukan sering memberikan hasil yang lebih baik daripada individu. Terangkan **EMPAT (4)** cara untuk membentuk pasukan yang berkesan.

*[Managers believe that teams often provide better outcomes than individuals. Explain **FOUR (4)** ways on how to create an effective team.]*

(8 Markah/Marks)

**SOALAN 4**

**[QUESTION 4]**

- a) Apakah fungsi komunikasi di dalam organisasi?

*[What are the functions of communication 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 kepimpinan?

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

(4 Markah/Marks)

- b) Kuasa formal berdasarkan kedudukan individu dalam organisasi. Berikan **TIGA (3)** jenis kuasa formal dan terangkan bagaimana ia dapat digunakan untuk mempengaruhi orang lain.

*[Formal power is based on an individual's position in an organization. Give **THREE (3)** types of formal power and explain how it 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]**