

BAB 4

BAHAGIAN-BAHAGIAN FUNGSIAN UTAMA DALAM ORGANISASI PERNIAGAAN

PREVIU

Setiap bahagian fungsian mempunyai peranan tersendiri dalam memastikan operasi perniagaan berjalan dengan lancar. Walau bagaimanapun, setiap bahagian fungsian mempunyai tujuan dan perkaitan yang tersendiri. Interaksi antara bahagian fungsian membentuk suatu sistem yang memberi pelbagai kebaikan kepada perniagaan.

KATA KUNCI

- Bahagian Fungsian
- Tujuan Fungsian
- Interaksi Bahagian Fungsian

Standard Pembelajaran

Selepas mempelajari bab ini, murid boleh:

- 1 menjelaskan bahagian-bahagian fungsian dalam organisasi perniagaan
- 2 menjelaskan tujuan setiap bahagian fungsian
- 3 menjelaskan pembangunan produk dan pasaran baharu
- 4 menjelaskan penggunaan teknologi maklumat untuk mengintegrasikan bahagian-bahagian fungsian
- 5 menerangkan hubungan dan interaksi bahagian fungsian yang lain
- 6 menjelaskan interaksi dan perkaitan antara bahagian fungsian dan perkaitan antara satu sama lain dalam dua perniagaan yang berlainan

Bahagian-bahagian fungsian utama dalam organisasi perniagaan

Bahagian fungsian dalam organisasi perniagaan

Interaksi antara bahagian fungsian dan perkaitan antara satu sama lain dalam dua perniagaan yang berbeza

Tujuan bahagian fungsian

Hubungan dan interaksi dengan bahagian fungsian yang lain

Pembangunan produk dan pasaran baharu

Penggunaan teknologi maklumat untuk mengintegrasikan bahagian fungsian

4.1 Bahagian-bahagian Fungsian Utama dalam Organisasi Perniagaan

Bahagian fungsian merupakan **sebahagian atau rantaian dalam sesebuah organisasi yang mempunyai tanggungjawab dan fungsi secara khusus atau spesifik**. Bahagian fungsian melibatkan pelbagai peringkat pengurusan seperti pentadbiran, pengurusan sumber manusia, kewangan, teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), penyelidikan dan pembangunan (R&D), pembelian, pengeluaran, pemasaran, pengagihan, perkhidmatan pelanggan dan jualan.

Semua aktiviti perniagaan yang dijalankan perlu mempunyai fungsi-fungsi tertentu untuk memastikan perniagaan tersebut berjalan dengan lancar. Fungsi-fungsi ini juga akan membantu mencapai tujuan dan objektif perniagaan. Dalam organisasi yang besar, pekerja diletakkan mengikut kepakaran yang berbeza.

4.1.1 | Struktur organisasi

Dalam sesebuah perniagaan yang dijalankan, terdapat struktur organisasi perniagaan. Struktur organisasi perniagaan merupakan susunan dan hubungan antara setiap bahagian fungsian yang terdapat dalam sesebuah organisasi perniagaan untuk mencapai visi, misi dan objektif (VMO) perniagaan yang telah ditetapkan.

Tujuan struktur organisasi ini dibahagikan mengikut bahagian fungsian supaya setiap anggota dalam bahagian fungsian itu mengetahui dengan jelas tentang tanggungjawab, kedudukan, dan spesifikasi tugas. Dalam setiap bahagian fungsian ini akan diketuai oleh seorang pengurus.

Dalam setiap bahagian, terdapat carta organisasi yang berfungsi menunjukkan struktur organisasi yang wujud. Carta organisasi merujuk pada **struktur organisasi yang dipamerkan dalam bentuk hierarki**. Carta organisasi menunjukkan fungsi jabatan atau unit utama yang terdapat dalam sesebuah organisasi.



Cari carta organisasi kelas anda. Kemudian, jelaskan kelebihan dan kekurangan carta organisasi tersebut. Berikan cadangan penambahbaikan yang boleh dibuat terhadap carta organisasi tersebut.



Minda Kreatif

Lukis satu contoh carta organisasi kelab atau persatuan di sekolah anda. Jelaskan fungsi setiap bahagian yang terdapat dalam carta organisasi tersebut.



EMK

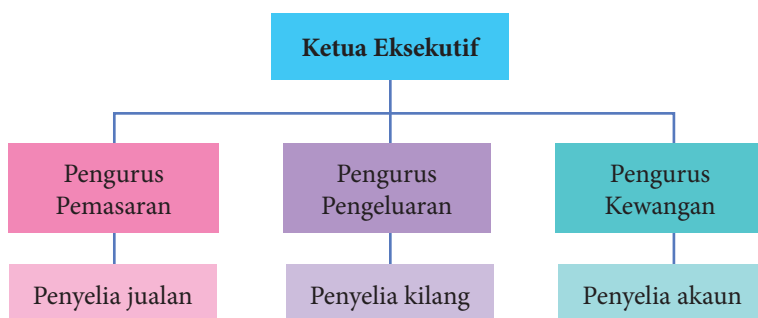
Arahan:
Bentangkan dalam kelas.

Soalan:
Jelaskan kepentingan struktur organisasi kepada perniagaan.



Minda Kreatif

Murid dikehendaki mereka bentuk satu carta organisasi bagi sebuah perniagaan.



Rajah 4.1 Carta organisasi

Carta organisasi menggambarkan beberapa aspek penting seperti yang berikut:

(a) Pembahagian kerja

Pembahagian kerja ialah pengagihan tugas dan tanggungjawab yang perlu dilakukan dalam perniagaan. Pengagihan tugas adalah berdasarkan tahap jawatan yang dipegang. Contohnya, bahagian pengurusan dalam perniagaan bertanggungjawab untuk membuat perancangan dan pengawalan manakala bahagian operasi pula bertanggungjawab melaksanakan tugas yang telah dirancang.

(b) Hubungan antara ketua dengan pekerja

Hubungan antara ketua dengan pekerja menunjukkan bahawa ketua mempunyai kuasa mengarah kepada pekerja di bawahnya. Pekerja pula perlu melaksanakan tugas yang telah diarahkan dan melaporkan kepada ketua.

(c) Jenis tugas

Jenis tugas yang dijalankan oleh pekerja adalah berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan oleh ketua. Tugas dan tanggungjawab yang dijalankan juga bergantung pada jawatan yang disandang dalam carta organisasi.

(d) Hierarki pengurusan

Tahap pengurusan mempunyai tiga peringkat, iaitu pengurusan atasan, pengurusan pertengahan dan pengurusan bawahan. Pengurusan atasan sesebuah perniagaan akan bertanggungjawab pada keseluruhan operasi organisasi, pengurusan pertengahan bertanggungjawab pada bahagian masing-masing dan pengurusan bawahan bertanggungjawab pada unit masing-masing.



EMK

Arahan:
Bentangkan dalam kelas.

Soalan:
Berpandukan carta organisasi sekolah bincangkan tugas setiap bahagian dalam carta tersebut.



Cintai Negara

Setiap tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan perlu dipikul dengan baik tanpa sebarang penipuan atau penyelewangan.

4.2 Tujuan Setiap Bahagian Fungsian

Tujuan bahagian fungsian adalah untuk memastikan semua aktiviti perniagaan dapat dilakukan dengan pantas dan efisien.

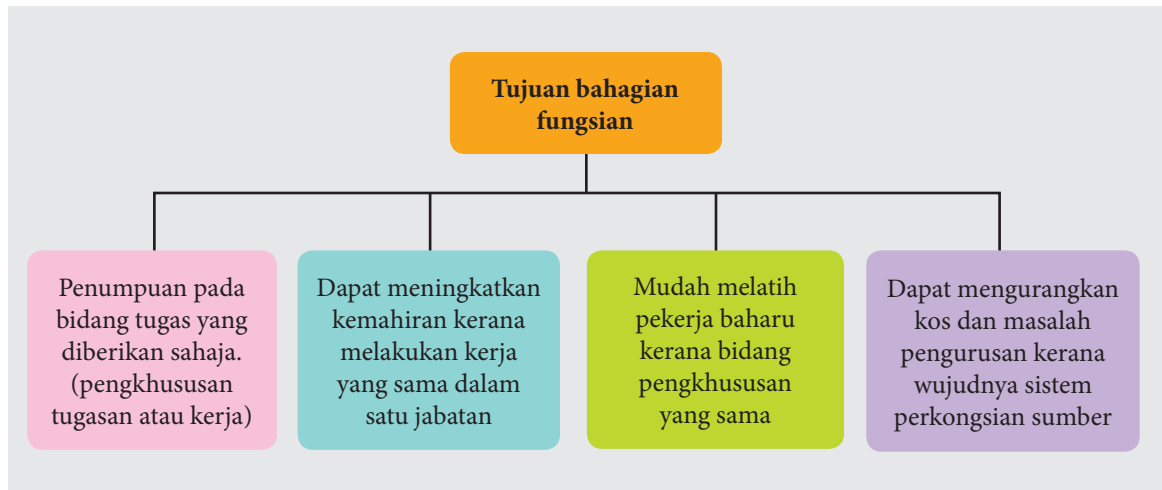
Tambahan pula, setiap bahagian membantu untuk mencapai visi, misi dan objektif yang diinginkan.

Tujuan bahagian-bahagian fungsian ditunjukkan dalam Rajah 4.2 seperti yang berikut:



Minda Kreatif

Jelaskan maksud Intranet dan kelebihanannya dalam membantu menghubungkan setiap bahagian fungsian dalam organisasi.



Rajah 4.2 Tujuan bahagian fungsian

4.2.1 Bahagian Fungsian Pentadbiran

Pentadbiran merujuk pada **pelaksanaan sesuatu tugas yang telah ditetapkan ke arah mencapai sesuatu visi, misi dan objektif dalam perniagaan.**

(a) Tujuan Bahagian Fungsian Pentadbiran

Tujuan bahagian fungsian ini adalah untuk menjalankan proses sokongan supaya semua aktiviti dalam perniagaan berjalan dengan lancar.



QR Code

Bahagian Pentadbiran dalam Rancangan Tebatan Banjir Sungai Perai

http://state.water.gov.my/perai/index.php?option=com_



Celik Kewangan

Setiap pendeposit perlu memilih institusi kewangan yang berdaftar bagi membolehkan setiap simpanan dilindungi oleh Perbadanan Insurans Deposit Malaysia (PIDM) dengan nilai perlindungan maksimum RM250 ribu.



(b) Peranan Bahagian Fungsian Pentadbiran

Bahagian fungsian pentadbiran berperanan menjalankan urusan dalaman organisasi perniagaan seperti mengurus, menyimpan dan menerima rekod. Selain itu, bahagian fungsian pentadbiran juga berperanan untuk menyediakan dokumen syarikat dan menguruskan program seperti mesyuarat.

4.2.2 Bahagian Fungsian Pengurusan Sumber Manusia

Pengurusan sumber manusia melibatkan **aktiviti perancangan sumber manusia, perekrutan dan pemilihan (temu duga), penilaian prestasi dan kebijakan pekerja dalam organisasi.**

Sumber manusia bagi sesebuah perniagaan ialah pekerjaanya. Jika pekerja dilatih dengan baik dan komited terhadap tujuan perniagaan, organisasi tersebut lebih mudah untuk berjaya.

(a) Tujuan Bahagian Fungsian Pengurusan Sumber Manusia

Tujuan bahagian pengurusan sumber manusia adalah untuk membantu perniagaan supaya berjalan lancar serta mempunyai staf yang berpengalaman. Selain itu, bahagian ini juga bertujuan untuk memastikan organisasi mempunyai keperluan sumber manusia yang mencukupi mengikut bidang kepakaran yang diperlukan dalam organisasi.

Pada masa yang sama, bahagian ini juga adalah untuk membangunkan sumber manusia bagi memastikan organisasi kekal berdaya saing dan kemahiran pekerja dapat ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan yang berlaku di dalam atau di luar organisasi.

Selain itu, bahagian ini juga bertujuan untuk memastikan tenaga kerja kekal dalam organisasi. Sistem pembayaran upah yang sistematik, kompetitif dan menarik akan mendorong pekerja kekal dalam organisasi yang sama dan memberikan sumbangan yang maksimum kepada peningkatan produktiviti organisasi.

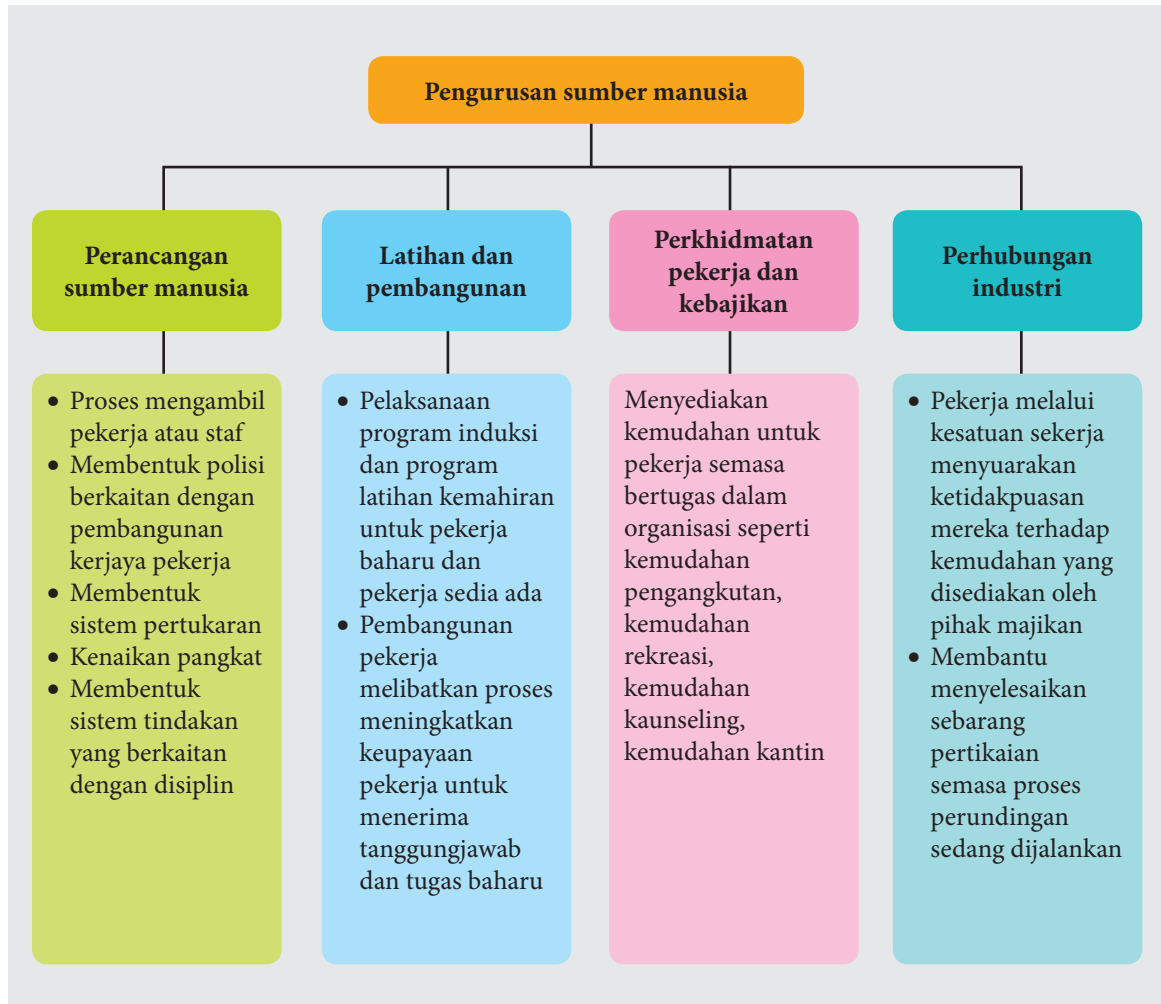


Cintai Negara

Sikap saling menghormati setiap kaum dan agama perlu sentiasa diperkasa dan dikukuhkan bagi memastikan negara sentiasa berada dalam keadaan aman dan makmur.

(b) Peranan Bahagian Fungsian Pengurusan Sumber Manusia

Bahagian fungsian pengurusan sumber manusia memainkan peranan yang penting dalam membangunkan dan memacu pertumbuhan sesebuah perniagaan. Terdapat empat peranan yang dimainkan oleh bahagian fungsian pengurusan sumber manusia. Peranan pengurusan sumber manusia ditunjukkan dalam Rajah 4.3 yang berikut:



Rajah 4.3 Pengurusan sumber manusia



Jelaskan kepentingan sumber manusia dalam perniagaan. Kemudian, kaitkan kepentingan tersebut dengan sumber manusia di sekolah anda.

4.2.3 Bahagian Fungsian Kewangan

Pengurusan kewangan merujuk pada **aktiviti untuk merancang, menyusun, mengarah, dan mengawal segala aspek pembiayaan dan perbelanjaan dalam perniagaan**. Segala aset dan liabiliti perlu diuruskan dengan cara terbaik bagi menjamin perniagaan tersebut kekal lestari.

Peta MINDA

Akauntan



Menyediakan laporan prestasi kewangan untuk melihat untung rugi syarikat dan juga untuk tujuan percukaian

Memeriksa bajet jabatan dan pendapatan terkini daripada jualan, menyediakan unjuran jualan tunai dan kepakaran dalam menganalisis maklumat kewangan harian



Pegawai kewangan



Pegawai kredit

Membantu akauntan dalam menyelia rekod-rekod kewangan dan mengurus semua bentuk hutang

Membantu menyediakan penyata kewangan



Staf kewangan

Rajah 4.4 Contoh fungsian kewangan

(a) Tujuan Bahagian Pengurusan Kewangan

Bahagian pengurusan kewangan memainkan peranan penting bagi memastikan sumber kewangan yang terhad diagihkan dan dibelanjakan dalam aktiviti perniagaan yang boleh menjanakan keuntungan dan meningkatkan produktiviti.

Pengurusan kewangan juga memastikan hasil kewangan yang diperoleh bukan hanya dapat menampung segala perbelanjaan dalam perniagaan malah dapat memperoleh keuntungan.

Pada masa yang sama, pengurusan kewangan juga penting dalam memastikan sumber kewangan syarikat sentiasa berada dalam keadaan yang mencukupi untuk menjalankan operasi perniagaan agar operasi perniagaan tidak tergendala.



Celik Kewangan

Pemilihan jenis pelaburan perlu dibuat dengan bijak dan teliti berdasarkan potensi kadar pulangan atau dividen, tahap kecairan dan tahap risiko yang bakal dihadapi.

(b) Peranan Pengurusan Kewangan

Peranan pengurusan kewangan ditunjukkan dalam Rajah 4.5 yang berikut:



Rajah 4.5 Pengurusan kewangan



Rancangkan satu aktiviti atau program di sekolah anda. Kemudian, uruskan program tersebut dengan memberi tumpuan kepada pengurusan kewangan. Setelah tamat program, jelaskan di dalam kelas cara anda menguruskan kewangan semasa menjalankan program tersebut.

4.2.4 Bahagian Fungsian Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)



Minda Kreatif

Jelaskan kelebihan menggunakan teknologi e-pemasaran untuk mempromosikan barang atau perkhidmatan perniagaan.



Buletin Keusahawanan



Digital Malaysia merupakan inisiatif atau platform yang disediakan oleh kerajaan bagi mengumpul dan memperkasa idea dan sumbangan rakyat Malaysia ke arah ekonomi digital untuk mencapai status negara maju pada tahun 2020.



Cari maklumat berkaitan bahagian fungsian teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dalam perniagaan berhampiran dengan anda. Jelaskan kelebihan bahagian fungsian tersebut dalam memajukan perkembangan perniagaan yang sedang dijalankan.

Teknologi maklumat merangkumi **teknologi pengkomputeran dan telekomunikasi yang digunakan dalam pelbagai bidang** seperti perniagaan, penerbitan, penyiaran, perubatan, pendidikan, perindustrian, pertanian dan kosmetik.

Teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) merangkumi **penggunaan teknologi komputer seperti teknologi perisian untuk mengubah, memindahkan, memproses, menyimpan dan melindungi semua maklumat yang diperlukan dalam sesebuah organisasi perniagaan secara selamat, mudah, cepat dan tepat**. Penggunaan komputer sangat penting untuk membolehkan data-data perniagaan disimpan.

(a) Tujuan Bahagian Fungsian ICT

Tujuan bahagian fungsian ICT adalah seperti berikut:

- **Operasi organisasi lebih efektif dan efisien**
Urusan perniagaan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien melalui penggunaan sistem teknologi, pengkomputeran dan perisian terkini.
- **Memudahkan komunikasi dalaman (Intranet) dan luaran (Internet)**
Intranet memudahkan staf dalam organisasi berkomunikasi manakala teknologi Internet pula boleh digunakan untuk menjalankan pelbagai aktiviti perniagaan seperti jual beli (e-dagang), mendapatkan sumber bekalan (e-perolehan) serta mempromosikan barang dan perkhidmatan (e-pemasaran).
- **Menyimpan maklumat dan data perniagaan**
Setiap perniagaan mempunyai pangkalan data sendiri untuk menyimpan maklumat penting seperti sumber manusia, kewangan, perbekalan, penjualan, pembelian dan perolehan. Hal ini memudahkan pihak pengurusan mengakses data sekiranya diperlukan dengan kadar segera.

- **Mempercepat urus niaga**

Teknologi Internet dapat membantu mempercepat aktiviti urus niaga antara peniaga dengan pembeli. Hal ini seterusnya meningkatkan keuntungan perniagaan.



 **Gambar foto 4.1** Teknologi dalam rekaan kereta

(b) Peranan Bahagian Fungsian ICT

Bahagian fungsian teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) memainkan peranan penting untuk mengurus dan menyelaras pembangunan perkakasan dalam sistem aplikasi teknologi maklumat serta kerangka Intranet dan Internet sesebuah organisasi perniagaan. Selain itu, bahagian ini juga bertanggungjawab terhadap keselamatan sistem ICT.

Peranan bahagian fungsian ICT dalam sesebuah organisasi perniagaan boleh diringkaskan seperti berikut:

- Bertanggungjawab terhadap keselamatan sistem
- Memastikan hanya pengguna yang dibenarkan sahaja boleh mengakses sistem
- Memastikan adanya sistem simpanan yang penuh untuk menyimpan semula data kritikal dalam keadaan kecemasan
- Membantu dan menolong pekerja menyelesaikan masalah berkaitan dengan penggunaan perisian baharu
- Mengesyorkan sistem atau perisian terkini mengikut perkembangan teknologi dan keperluan perniagaan
- Membantu pengguna yang berhadapan dengan masalah komputer



EMK

Arahan:

Bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Bincangkan kelebihan menggunakan ICT dalam menguruskan perniagaan.



Buletin Keusahawanan



- Program MINDA disasarkan kepada semua rakyat termasuk komuniti setempat, usahawan, belia dan pelajar.
- Program ini berperanan memberi rakyat perkhidmatan komunikasi dan pendigitalan negara serta memberi kesedaran tentang penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) secara berhemah dan berkesan.
- Program ini membuka ruang dan peluang untuk merangsang pertumbuhan ekonomi digital dalam kalangan masyarakat.

**Buletin Keusahawan**

Inovasi Sosial MOSTI (MSI) merupakan salah satu platform yang berperanan untuk menjalankan aktiviti pembangunan dan pelaksanaan terhadap setiap idea berbentuk barang, perkhidmatan dan model.

**EMK****Arahan:**

Bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Bincangkan contoh aktiviti penyelidikan dan pembangunan (R&D) yang telah dilakukan oleh agensi kerajaan atau swasta untuk meningkatkan kualiti produk dalam sektor pertanian.

**Minda Kreatif**

Jelaskan cara untuk meningkatkan keuntungan perniagaan melalui bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan (R&D).

4.2.5 Bahagian Fungsian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D)

Penyelidikan dan pembangunan (R&D) melibatkan **pembangunan produk baharu dan penambahbaikan produk yang sedia ada**. Dalam kebanyakan industri, R&D termasuk aktiviti rekaan produk.

(a) Tujuan Bahagian Fungsian Penyelidikan dan Pembangunan

Tujuan bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan (R&D) adalah untuk meningkatkan tahap pengeluaran dan pemasaran produk. Selain itu, usaha penyelidikan dan pembangunan juga dapat menghasilkan produk yang berkualiti dengan kos efektif.

Contoh


Pasukan penyelidik dari Pusat Kejuruteraan Tisu, Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia (PPUKM) berjaya menghasilkan kulit gantian 'MyDerm' sebagai kaedah terbaharu dalam teknologi perubatan dunia.

Kejayaan ini turut mendapat pengiktirafan daripada Malaysia Book of Records (MBOR).

Hal ini bukan sahaja mengharumkan nama Malaysia pada peringkat dunia tetapi turut membuka peluang perniagaan kepada usahawan sedia ada dan bakal usahawan.

(Sumber: Dipetik dan disesuaikan daripada laman sesawang <http://www.bharian.com.my/semasa>)



 **Gambar foto 4.2** Aktiviti penyelidikan dan pembangunan

(b) Peranan bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan

Bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan berperanan untuk merancang aktiviti pembangunan produk baharu dan penambahbaikan produk yang sedia ada. Selain itu, bahagian penyelidikan dan pembangunan juga berperanan untuk merancang bagi menghasilkan produk yang dapat memenuhi keperluan dan kehendak pengguna.

4.2.6 Bahagian Fungsian Pembelian

Pembelian merupakan aktiviti yang dilakukan oleh dua pihak, iaitu penjual dan pembeli bagi tujuan menukarkan barang dan perkhidmatan dengan menggunakan alat transaksi yang sah.

Kebanyakan perniagaan memerlukan pembelian pelbagai jenis barang secara rutin. Staf bahagian pembelian perlu menyediakan kontrak dengan pembekal untuk membekalkan barang yang diperlukan dalam operasi pengeluaran.

Keputusan untuk pembelian sesuatu barang hanya dapat dilakukan selepas melalui beberapa proses utama dan mendapat kelulusan daripada pengurusan tertinggi. Staf bahagian pembelian bertanggungjawab untuk memastikan syarikat membayar pada jumlah yang berpatutan kepada pembekal.

Aktiviti pembelian boleh dilaksanakan dengan menempah bekalan bahan mentah dan stok daripada pembekal. Tempahan awal akan membantu menyelesaikan masalah pembekalan atau penghantaran barang.

(a) Tujuan Bahagian Fungsian Pembelian

Bahagian fungsian pembelian perlu bijak mengawal pembelian kuantiti bahan mentah. Pengurusan pembelian yang sistematik akan mewujudkan pelbagai impak positif termasuk peningkatan dalam keuntungan.



Cari maklumat berkaitan bahagian fungsian pembelian koperasi sekolah anda. Jelaskan kelebihan dan kekurangan bahagian fungsian tersebut. Sekiranya terdapat kekurangan, berikan cadangan penyelesaian kepada masalah tersebut.



Arahan:

- 1 Bentukkan kelas kepada kumpulan kecil.
- 2 Lakukan proses atau aktiviti sumbang saran.
- 3 Bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Jelaskan kelebihan dan kekurangan hasil daripada aktiviti penyelidikan dan pembangunan kepada sesebuah perniagaan.



Gambar foto 4.3 Aktiviti pembelian



Cintai Negara

Setiap pengguna perlu menyokong dan membeli produk keluaran tempatan bagi membantu memajukan usahawan tempatan.



Minda Kreatif

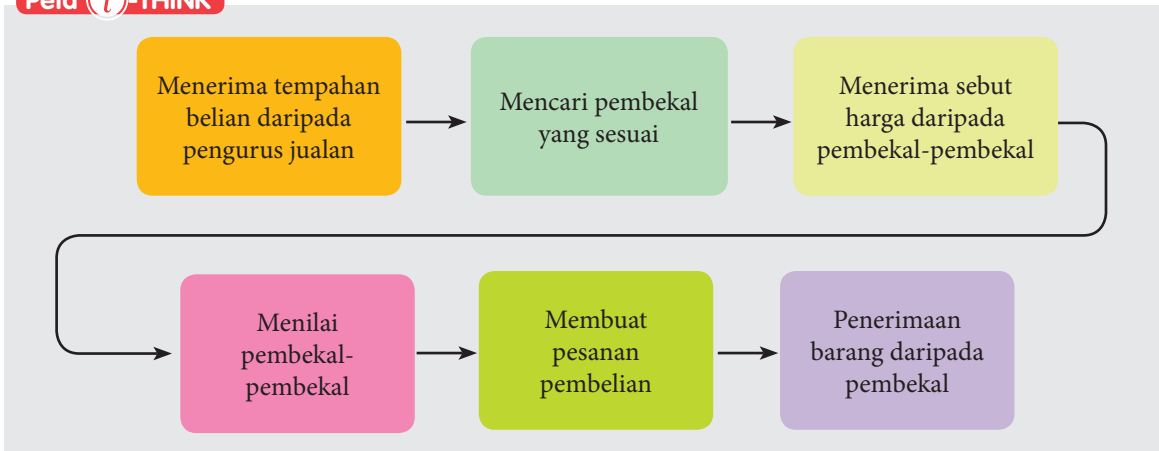
Jelaskan kaedah meningkatkan keuntungan perniagaan melalui bahagian fungsi pembelian.

(b) Peranan Bahagian Fungsi Pembelian

Bahagian fungsi pembelian berperanan untuk menentukan kuantiti dan spesifikasi barang yang dibeli adalah tepat. Bahagian ini juga turut berperanan untuk menentukan pemilihan pembekal yang bersesuaian dan cekap serta memastikan barang diterima tepat pada masa dan lokasi yang telah ditentukan.

Proses pembelian barang oleh bahagian fungsi pembelian ditunjukkan dalam Rajah 4.6 yang berikut:

Peta (i)-THINK



Rajah 4.6 Tatacara pembelian



EMK

Arahan:
Bincangkan dalam kelas.

Soalan:
Jelaskan kepentingan bahagian fungsi pengeluaran dalam memacu pertumbuhan sesebuah perniagaan.

4.2.7 Bahagian Fungsi Pengeluaran

Pengeluaran merupakan proses menghasilkan barang melalui proses transformasi yang menukarkan input kepada output bagi memenuhi keperluan kehendak pengguna.

(a) Tujuan Bahagian Fungsi Pengeluaran

Pengurusan bahagian fungsi pengeluaran yang baik, cekap, sistematik dan berkesan sangat penting bagi memastikan setiap aktiviti pengeluaran yang dijalankan dapat mengurangkan kos dan memaksimumkan keuntungan.

(b) Peranan Bahagian Fungsian Pengeluaran

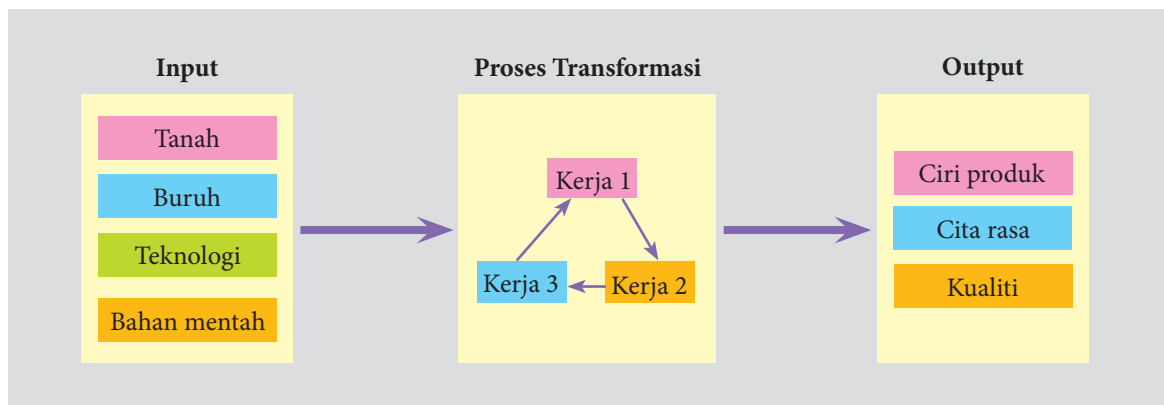
Bahagian fungsian pengeluaran memainkan peranan seperti yang berikut:

- **Menghasilkan barang dan perkhidmatan**
Menghasilkan barang dan perkhidmatan kepada masyarakat dengan mematuhi aspek dan standard kualiti yang ditetapkan.
- **Memenuhi keperluan dan kehendak**
Output yang dihasilkan iaitu, barang dan perkhidmatan akan dipasarkan untuk memenuhi keperluan dan kehendak kepada pengguna dalam pasaran.
- **Menukarkan input kepada output**
Merancang dan menjalankan proses transformasi input yang terdiri daripada tanah, buruh, teknologi dan bahan mentah untuk menghasilkan output.



Buletin Keusahawanan

Pelancaran Pelan Pembangunan Industri Biomas Sabah dan Sarawak (SBIDP) oleh Perdana Menteri Malaysia telah membuka peluang baharu kepada rakyat untuk menjana pendapatan melalui perniagaan.



Rajah 4.7 Proses pengeluaran

Selain itu, pengurus bahagian ini juga perlu bertanggungjawab kepada kawalan awalan, kawalan semasa dan kawalan selepas.

- **Kawalan Awalan**
Kawalan awalan dilakukan adalah untuk memastikan semua bahan atau input berada dalam keadaan baik dan berkualiti sebelum proses transformasi dimulakan seperti mesin dalam keadaan baik, bahan mentah yang berkualiti dan tenaga kerja yang mencukupi.



Minda Kreatif

Jelaskan proses transformasi input kepada output.



EMK

Arahan:

Bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Jelaskan kepentingan kawalan dalam operasi pengeluaran sesebuah perniagaan.



Gambar foto 4.4 Memeriksa sumber pengeluaran



Buletin Keusahawanan

Kemudahan Pengeluaran dan Perintisan

Program Kemudahan Pengeluaran dan Perintisan (KPP) Bahagian Pembangunan Usahawan MARA merupakan satu rangkaian kemudahan yang disediakan bagi membantu dan membangunkan usahawan dalam perusahaan kecil dan sederhana melalui kaedah pembentukan etika keusahawanan, perintisan perniagaan, kemudahan pengeluaran, galakan pengeluaran, pemindahan teknologi dan rawatan perniagaan dan pengkomersialan.

(Sumber: Dipetik dan disesuaikan daripada laman sesawang http://www.mara.gov.my/kemudahan_pengeluaran_perintisan)

• **Kawalan semasa**

Pengurus bahagian fungsian pengeluaran dalam sesebuah perniagaan juga turut bertanggungjawab untuk melaksanakan kawalan semasa yang terdiri daripada kawalan pengeluaran, kawalan utiliti mesin dan kawalan staf.

– **Kawalan pengeluaran**

Kawalan pengeluaran berperanan untuk memastikan proses pengeluaran berjalan lancar. Selain itu, kawalan ini juga akan membantu mengatasi masalah yang timbul dalam pengeluaran dengan segera.



Gambar foto 4.5 Menjalankan aktiviti pengeluaran



Cari maklumat tentang aktiviti pengeluaran di kawasan anda. Adakah perniagaan tersebut menjalankan aktiviti pengeluaran mengikut sistem kawalan awalan, semasa dan selepas? Jika Ya, jelaskan prosedur yang dilakukan. Jika Tidak, berikan pandangan anda terhadap sistem pengeluaran perniagaan tersebut.

– **Kawalan utiliti mesin**

Kawalan utiliti mesin memainkan peranan dengan memastikan peralatan dan mesin dalam keadaan baik, mengawal penggunaan mesin, membaiki mesin dengan segera jika berlaku kerosakan dan menyelia mesin secara konsisten dan berkala.

– **Kawalan staf**

Kawalan staf berperanan untuk memastikan semua staf bekerja secara efektif, efisien dan fokus kepada sasaran pengeluaran serta memastikan jumlah tenaga buruh mencukupi.

• **Kawalan selepas**

Kawalan selepas pengeluaran merupakan pemeriksaan kualiti terakhir bagi memastikan produk yang dihasilkan berada pada standard yang betul. Selain itu, kawalan ini juga berfungsi membuat pemeriksaan produk sama ada secara manual atau automatik dan membuat pemeriksaan kualiti.



Gambar foto 4.6 Memeriksa hasil pengeluaran

4.2.8 | Bahagian Fungsian Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu **aktiviti mencipta nilai barang, penentuan harga, promosi dan pengedaran produk bagi menggalakkan berlaku pertukaran yang dapat memenuhi keperluan pengguna dan mencapai objektif organisasi.**

(a) Tujuan Bahagian Fungsian Pemasaran

Tujuan bahagian fungsian pemasaran adalah untuk melakukan pertukaran antara dua pihak, iaitu pembeli dan penjual.



Minda Kreatif

Jelaskan cara menaik taraf sistem sedia ada dalam sesebuah perniagaan bagi memastikan sistem yang wujud memberi impak positif kepada perniagaan.



Cintai Negara

Setiap perniagaan perlu mengutamakan perniagaan tempatan sebagai rakan perniagaan dalam menjalankan sesuatu kerjasama berkaitan aktiviti pengeluaran.



Buletin Keusahawanan

Tahun Pengkomersialan Malaysia yang dilaksanakan oleh Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi Malaysia (MOSTI) akan membantu memperkasa, melonjak dan membudayakan aktiviti pengkomersialan produk inovasi serta aktiviti penyelidikan dan pembangunan (R&D) ke tahap yang lebih baik.



EMK

Arahan:

Cari maklumat berkaitan Anugerah Kedai Harga Patut (AKHP) dan Anugerah Kedai Pilihan Rakyat 1Malaysia.

Soalan:

Adakah anugerah itu sama atau berbeza? Jelaskan jawapan anda.

Kemudian jelaskan kelebihan anugerah tersebut kepada usahawan dan pengguna.

Bahagian fungsian pemasaran akan memastikan barang dan perkhidmatan yang dikeluarkan sampai kepada pengguna dengan cepat. Selain itu, aktiviti pemasaran yang berkesan dapat mencipta permintaan bagi sesuatu barang dan perkhidmatan serta mampu meningkatkan keuntungan kepada peniaga.

Bagi melancarkan aktiviti pemasaran, pengurus pemasaran akan membentuk strategi pemasaran yang terdiri daripada sasaran pasaran dan campuran pemasaran.

(i) Sasaran Pasaran

Sasaran pasaran merupakan **kumpulan pengguna sedia ada atau bakal pengguna yang berpotensi untuk membeli produk yang dikeluarkan oleh organisasi perniagaan.**

(ii) Campuran Pemasaran

Campuran pemasaran merupakan **rangkuman beberapa strategi utama yang direka bentuk dan diuruskan oleh pemasar bagi tujuan menghasilkan proses pertukaran nilai yang dapat memaksimumkan kepuasan pengguna.** Terdapat empat elemen dalam campuran pemasaran, iaitu produk, harga, pengedaran atau pengagihan dan promosi.



Rajah 4.8 Huraian campuran pemasaran

(b) Peranan Bahagian Fungsian Pemasaran

Pengurusan bahagian fungsian pemasaran berperanan untuk mewujudkan dan meningkatkan permintaan. Selain itu, pihak pengurusan juga bertanggungjawab untuk mengenal pasti sasaran pasaran. Bahagian ini juga berperanan untuk menjalin hubungan dengan pengguna setia. Pengguna setia merupakan pengguna yang membeli barang dan perkhidmatan secara berterusan.

Contoh

Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA)



FAMA berperanan menjalankan aktiviti pemasaran berkaitan pertanian yang melibatkan semua pihak termasuk agensi kerajaan dan swasta.

Ringkasan peranan fungsian pemasaran

- Mengemaskinikan dan mempromosikan barang dan perkhidmatan yang ditawarkan dalam pasaran
- Menghasilkan dan mengedarkan bahan publisiti seperti katalog
- Mendapatkan dan mengemaskinikan profil pelanggan yang sedia ada untuk membuat sasaran pasaran
- Mempromosikan barang dan perkhidmatan melalui pelbagai cara pengiklanan dan kaedah promosi, seperti akhbar, televisyen, dalam talian, mel terus, penajaan serta pertunjukan dan pameran perdagangan
- Menjalankan penyeliaan pasaran untuk mendapatkan maklum balas berkenaan dengan produk atau perkhidmatan yang telah berada dalam pasaran atau produk yang berpotensi untuk dipasarkan

4.2.9 | Bahagian Fungsian Pengagihan

Pengagihan ialah **barang atau perkhidmatan yang diagihkan oleh perniagaan dapat diterima oleh pengguna mengikut tempat dan masa yang tepat serta berada dalam keadaan baik.**



Buletin Keusahawanan

MyCreative Ventures Sdn. Bhd.

- MyCreative Ventures Sdn. Bhd. merupakan salah satu inisiatif kerajaan bagi melahirkan dan membantu lebih ramai usahawan terutama dalam industri kreatif dari pelbagai bidang.
- Generasi muda yang berfikiran kreatif berupaya menjana pendapatan dengan menjadikan bakat yang ada sebagai sumber idea untuk memulakan perniagaan.

(Sumber: Dipetik dan disesuaikan daripada laman sesawang <http://www.mycreative.com.my/about>)



Minda Kreatif

Bincangkan kelebihan pemasaran secara dalam talian berbanding dengan kaedah tradisional.



Cintai Negara

Setiap organisasi dan individu yang terlibat dalam aktiviti pengagihan perlu melaksanakan tugas dengan penuh komitmen, amanah dan integriti yang tinggi.



Celik Kewangan

Setiap perniagaan perlu mengagihkan semua sumber yang terlibat termasuk sumber kewangan mengikut keutamaan.

(a) Tujuan Bahagian Fungsian Pengagihan

Tujuan bahagian fungsian pengagihan dibentuk adalah untuk memastikan setiap barang yang dikeluarkan dapat diterima oleh pengguna mengikut tempat dan masa yang betul. Selain itu, bahagian ini juga perlu memastikan pemilihan setiap saluran agihan perlu bersesuaian dengan jenis barang yang hendak dipasarkan. Bahagian ini juga akan memastikan pengangkutan yang digunakan juga bersesuaian dengan barang yang hendak diagihkan agar tidak berlaku pembaziran masa dan kos.

Fungsian pengagihan tersebut ditunjukkan seperti dalam gambar foto 4.7 dan 4.8 yang berikut:

Menentukan lokasi dan destinasi penghantaran



Gambar foto 4.7 Merancang perjalanan

Memastikan kenderaan tidak pulang dalam keadaan kosong, iaitu dengan membawa barangan untuk dihantar dan dikutip



Gambar foto 4.8 Pengagihan barang



Minda Kreatif

Bincangkan kesan kepada perniagaan sekiranya barang tidak dapat dihantar pada masa yang ditetapkan.

(b) Peranan Bahagian Fungsian Pengagihan

Bahagian fungsian pengagihan memainkan beberapa peranan seperti memastikan barang disimpan dengan baik dan dilabel sebelum dihantar pada waktu yang tepat. Selain itu, bahagian ini juga berperanan untuk memeriksa semua barang yang ditempah dan bertindak jika terdapat perbezaan atau kesilapan.

Bahagian fungsian pengagihan juga melibatkan aktiviti pengumpulan, pengangkutan dan pengedaran barang. Bahagian fungsian agihan turut berperanan untuk melengkapkan dokumen penghantaran, menyediakan jadual pergerakan kenderaan dan menyelesaikan masalah proses pengagihan.

Pengurus bahagian pengagihan akan memilih saluran agihan yang berbeza untuk mengedarkan barang berdasarkan keperluan dan kehendak pengguna pasaran dan jenis barang yang dipasarkan. Terdapat empat jenis saluran agihan yang digunakan dalam membuat pengagihan dan pengedaran kepada pengguna.

(i) Saluran 1: Pengeluar → pengguna

Jenis saluran ini dikenali sebagai saluran pemasaran langsung. Pengeluar memasarkan barang secara terus kepada pengguna akhir. Saluran agihan ini tidak melibatkan orang tengah.

Contoh

Barang dan perkhidmatan yang dipasarkan menggunakan saluran agihan ini ialah:

- barang yang tidak tahan lama seperti barang pertanian
- barang bernilai tinggi seperti kapal terbang
- barang tempahan khas seperti pakaian
- perkhidmatan profesional seperti khidmat doktor dan guaman

(ii) Saluran 2: Pengeluar → peruncit → pengguna

Saluran agihan ini hanya melibatkan satu orang tengah sahaja. Pengeluar memasarkan barang kepada peruncit dan peruncit akan menjual barang kepada pengguna.

Jenis barang yang sesuai diagihkan menggunakan saluran agihan ini ialah barang yang memerlukan khidmat nasihat pakar dan barang tahan lama. Saluran agihan ini wujud apabila peruncit membeli secara besar-besaran terus daripada pengeluar.

Contoh

Barang yang diagihkan melalui saluran agihan ini ialah barang kosmetik, tayar, alat elektrik dan pakaian.

(iii) Saluran 3: Pengeluar → pemborong → peruncit → pengguna

Jenis saluran ini mengandungi dua pihak pengantara, iaitu pemborong dan peruncit. Pemborong berperanan membeli barang daripada pengeluar secara pukal dan memecah pukal dalam kuantiti kecil untuk dijual kepada peruncit.

Peruncit akan menjual barang kepada pengguna mengikut permintaan pengguna. Jenis barang yang sesuai digunakan dalam saluran agihan ini ialah barang keperluan harian.



Arahan:

Bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Jelaskan kelebihan dan kekurangan jenis saluran 1, 2, 3 dan 4.



Buletin Keusahawanan

Projek Pembangunan Bersepadu Penapisan Minyak dan Petrokimia (Rapid)

Kerajaan negeri Johor membuat pengagihan projek Pembangunan Bersepadu Penapisan Minyak dan Petrokimia (Rapid) di Pengerang kepada kontraktor serta usahawan tempatan dan bumiputera. Hal ini membantu meningkatkan penyertaan pelbagai pihak termasuk syarikat tempatan, usahawan dan kontraktor dalam projek besar yang dijalankan termasuk projek Rapid.

(Sumber: Dipetik dan disesuaikan daripada laman sesawang <http://muafakatjohor.com/pengagihan-projek-rapid-kepada-usahawan-tempatan/>)



Cintai Negara

Setiap pihak perlu saling bekerjasama dengan membantu antara satu sama lain agar setiap urusan niaga yang berlaku dapat memanfaatkan semua pihak.



EMK

Arahan:
Bentangkan dalam kelas.

Soalan:
Huraikan jenis-jenis saluran agihan yang sesuai digunakan untuk mengagihkan barang keperluan harian dan barang yang memerlukan tempahan khas.



Maklumat berikut berkaitan dengan barang dan perkhidmatan

- Barang keperluan harian
- Barang kosmetik
- Perkhidmatan guaman
- Pakaian yang berjenama

Bahagikan murid kepada empat kumpulan dan setiap kumpulan dikehendaki menyatakan contoh barang dan contoh perkhidmatan serta jenis saluran agihan yang paling sesuai digunakan untuk mengagihkan barang dan perkhidmatan tersebut.

Contoh

Barang yang diagihkan melalui saluran agihan ini ialah barang keperluan harian seperti gula, beras dan barang dapur.

(iv) Saluran 4: Pengeluar → ejen → peruncit → pengguna

Jenis saluran ini melibatkan ejen dan peruncit sebagai pengantara. Pengeluar akan melantik ejen untuk memasarkan dan mengedarkan barangnya kepada peruncit.

Pengeluar akan membekalkan barangnya kepada ejen untuk diagihkan kepada peruncit. Peruncit pula akan menjual barang yang diperoleh daripada ejen kepada pengguna.

Contoh

Jenis barang yang sesuai diagihkan melalui saluran agihan ini ialah pakaian yang berjenama, buku dan majalah.

Ringkasan peranan bahagian fungsian agihan

- Memastikan barang disimpan dengan baik dan dilabel sebelum dihantar pada waktu yang tepat
- Memeriksa semua tempahan dan bertindak jika berlaku perbezaan
- Melengkapkan penghantaran dokumen
- Menyediakan jadual pergerakan kenderaan
- Menyelesaikan masalah proses pengagihan
- Memenuhi kekurangan bekalan yang berlaku di sesuatu lokasi
- Mengambil dan mengagihkan tempahan seperti yang telah ditetapkan
- Membantu fungsian lain seperti pengeluaran dan jualan dalam mencapai matlamat yang telah ditetapkan oleh organisasi

Contoh



OSRA Exclusive dan ZAWARA Sdn. Bhd. mengagihkan barang mereka secara terus kepada pelanggan terutamanya apabila barang tersebut dibeli dalam talian.

 **Gambar foto 4.9** Membeli pakaian



 **Gambar foto 4.11** Lori ais

Perniagaan yang lain menyimpan stok mereka di gudang sebelum dihantar ke lokasi yang diperlukan.



 **Gambar foto 4.10** Gudang

Sesetengah syarikat menggunakan kenderaan yang sesuai untuk membawa barangan sejuk beku.

Terdapat perniagaan yang menggunakan kenderaan lain seperti lori dan kereta api untuk membawa barang yang berat dan pukal seperti barang kejuruteraan, kereta, atau bahan kimia.



 **Gambar foto 4.12** Kereta api



Buletin Keusahawan

Anugerah Kedai Harga Patut (AKHP)



Anugerah AKHP berperanan mengenal pasti, menilai dan mengiktiraf premis perniagaan yang menjual barang dan perkhidmatan pada harga yang berpatutan mengikut tahap kualiti terhadap barang dan perkhidmatan yang ditawarkan.



EMK

Arahan:

Lakukan aktiviti sumbang saran dalam kumpulan dan bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Huraikan kelebihan bahagian fungsian jualan dalam memaksimumkan keuntungan sesebuah perniagaan.



Celik Kewangan

Setiap hasil jualan perlu disimpan dan digunakan berdasarkan keperluan perniagaan semasa.

4.2.10 | Bahagian Fungsian Jualan

Bahagian fungsian jualan merupakan antara fungsi yang penting dalam sesebuah organisasi perniagaan. Jualan merupakan **suatu transaksi yang memberikan nilai tambah dalam memenuhi keperluan pelanggan dan memberi manfaat bersama kepada penjual dan pembeli**. Kebanyakan perniagaan akan meletakkan jumlah sasaran jualan tertentu sebagai tujuan dan objektif kepada perniagaan yang sedang dijalankan oleh mereka.

Staf di bahagian jualan akan sentiasa berkomunikasi dan berinteraksi dengan pengguna. Hal ini seterusnya membina jaringan yang kukuh yang akan menggalakkan pelanggan untuk terus memilih perkhidmatan syarikat pada masa akan datang.

(a) Tujuan Bahagian Fungsian Jualan

Bahagian fungsian jualan dibentuk untuk memastikan jumlah sasaran jualan yang telah ditetapkan dalam objektif perniagaan tersebut tercapai. Selain itu, semua staf bahagian ini perlu mengetahui dan memahami undang-undang yang melindungi pengguna dan memahami jenis perniagaan yang dibenarkan dan tidak dibenarkan. Staf yang berkemahiran dan berkebolehan akan bertanggungjawab untuk menjawab pelbagai soalan daripada pengguna serta mempengaruhi pengguna untuk membeli.

(b) Peranan Bahagian Fungsian Jualan


Bahagian fungsian jualan memainkan peranan untuk menjawab pertanyaan pelanggan berkaitan dengan barang yang dijual seperti jenis, spesifikasi, kualiti dan cara pemasangan dan penggunaan barang. Bahagian ini juga berperanan untuk membuat jualan secara bersemuka atau secara dalam talian.

Selain itu, bahagian fungsian jualan juga memainkan peranan untuk menyediakan sebut harga atau jangkaan harga barang yang dikehendaki oleh pengguna. Bahagian ini juga akan melakukan rundingan dengan pengguna berkaitan dengan diskaun dan terma jual beli.

Bahagian fungsian jualan turut berperanan untuk memberi nasihat teknikal kepada pengguna. Selain itu, bahagian ini juga berperanan untuk merancang dan mengurus masa yang bersesuaian untuk membuat promosi jualan. Pada masa yang sama, bahagian ini juga akan menjalankan peranannya untuk menyemak dan mengemas kini rekod pengguna supaya mudah untuk menghubungi pengguna.



Pekerja di bahagian jualan dan kumpulannya bertanggungjawab untuk mencapai objektif yang ditetapkan.

 **Gambar foto 4.13**
Gerai buah durian



Premis yang menjual barangan asas seperti buku atau majalah memerlukan pekerja yang berpengetahuan asas dalam perkara yang berkaitan.

 **Gambar foto 4.14** Kedai buku



Premis yang menjual barang yang kompleks dan mahal seperti komputer riba memerlukan pekerja jualan yang berpengetahuan dan berkemahiran tinggi.

 **Gambar foto 4.15**
Kedai barangan elektronik



Lakukan temu bual dengan jurujual di sebuah perniagaan berdekatan anda. Kenal pasti peranan jurujual di premis perniagaan tersebut.



 **Gambar foto 4.16** Perniagaan spa

4.2.11 | Bahagian Fungsian Khidmat Pelanggan

Khidmat pelanggan ialah **keupayaan dan kebolehan organisasi perniagaan dalam menyampaikan produk untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan melebihi daripada tahap yang mereka harapkan dan perkhidmatan diberikan secara berterusan dan konsisten.**

(a) Tujuan Bahagian Fungsian Khidmat Pelanggan

Bahagian fungsian khidmat pelanggan adalah untuk memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Pengurus bahagian ini akan memastikan pelanggan akan mendapat perkhidmatan yang baik.

Kebanyakan organisasi perniagaan akan bertindak dengan melantik dan meletakkan staf atau pekerja yang bersifat positif untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab pada bahagian khidmat pelanggan. Perniagaan yang membuat dan menjual barang industri yang kompleks akan melantik pakar teknikal untuk memberikan nasihat secara terperinci dan maklumat kepada pelanggan.



Cintai Negara

Setiap perniagaan perlu berusaha meningkatkan kualiti barang atau perkhidmatan yang ditawarkan agar dapat menembusi pasaran domestik dan antarabangsa.

Contoh



Khidmat pelanggan yang dilaksanakan oleh Bahijahdzakaria seperti mengamalkan konsep **“Pelanggan ialah tetamu VVIP”** merupakan antara contoh terbaik dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.



Minda Kreatif

Jelaskan kelebihan bahagian fungsian khidmat pelanggan kepada sesebuah perniagaan.

(b) Peranan Bahagian Fungsian Khidmat Pelanggan

Bahagian fungsian khidmat pelanggan memainkan peranan untuk menjawab pertanyaan pelanggan berkenaan dengan barang dan perkhidmatan. Selain itu, bahagian ini juga berperanan untuk menyediakan pakar bagi memberikan maklumat mengikut kehendak pelanggan.

4.3 Pembangunan Produk dan Pasaran Baharu

Pembangunan produk merujuk pada **suatu aktiviti dan strategi pertumbuhan kepada perniagaan yang sedang dijalankan yang bertujuan untuk memperkenalkan produk baharu kepada pasaran sedia ada**. Strategi ini memerlukan kreativiti dan inovasi yang baik untuk menghasilkan produk yang baharu atau mengubah suai produk sedia ada bagi menarik pelanggan dalam pasaran sedia ada.

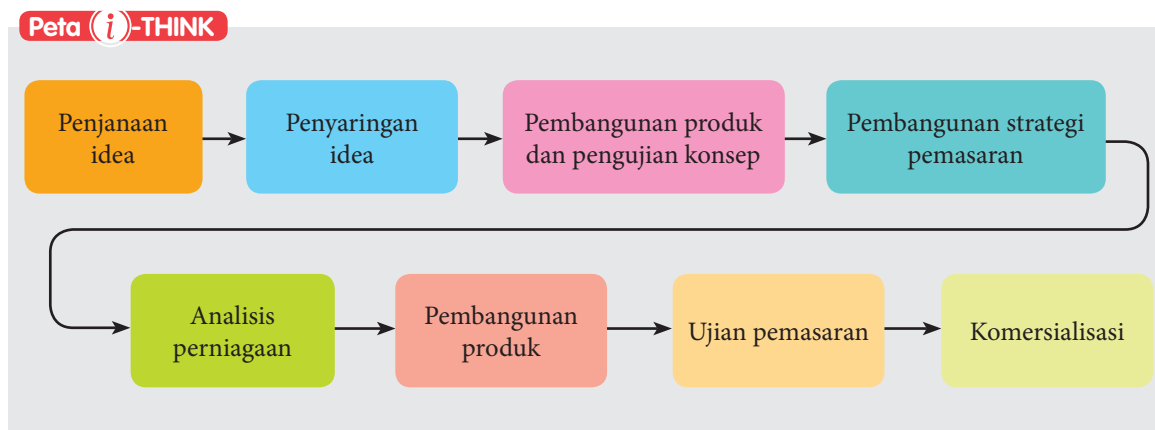


Minda Kreatif

Jelaskan kepentingan pembangunan produk dalam Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) kepada sesebuah organisasi perniagaan.

4.3.1 | Langkah-langkah pembangunan produk baharu

Langkah-langkah pembangunan produk baharu ditunjukkan dalam Rajah 4.9 yang berikut:



Rajah 4.9 Langkah-langkah pembangunan produk baharu

(a) Penjanaan Idea

Penjanaan idea merupakan **proses bagi memenuhi keperluan pasaran. Penjanaan idea ini dibuat carian sistematik untuk idea-idea produk baharu berdasarkan dua jenis sumber utama, iaitu sumber dalaman dan sumber luaran**. Sumber dalaman merujuk pada penyelidikan dan pembangunan rasmi syarikat sendiri, pengurusan dan kakitangan. Manakala sumber luaran merujuk pada sumber-sumber di luar sesebuah syarikat seperti pelanggan, pesaing, pengedar, pembekal dan firma-firma reka bentuk di luar organisasi.



EMK

Arahan:
Bincangkan dalam kelas.

Soalan:
Jelaskan kaedah memastikan setiap ahli dalam organisasi bersedia menyumbangkan idea bagi membantu meningkatkan keuntungan perniagaan.



Buletin Keusahawanan



Unit Peneraju Agenda Bumiputera (TERAJU) ialah unit strategik di Jabatan Perdana Menteri bertujuan menerajui, memacu dan menyelaras penyertaan Bumiputera dalam ekonomi negara selaras dengan Pelan Transformasi Negara. TERAJU menyediakan peluang perniagaan, pembiayaan perniagaan dan pembangunan modal insan serta pelaburan swasta.

(Sumber: Dipetik dan disesuaikan daripada laman sesawang <http://www.teraju.gov.my/>, capaian pada 22 September 2016)



EMK

Arahan:

Lakukan aktiviti sumbang saran dalam kumpulan dan bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Huraikan kelebihan pembangunan produk dalam meningkatkan keuntungan perniagaan.



Celik Kewangan

Peruntukan sewajarnya perlu disediakan bagi aktiviti menguji pemasaran untuk membantu perniagaan mengenal pasti maklumat yang diperlukan dalam meningkatkan keuntungan perniagaan yang dijalankan.

(b) Penyaringan Idea

Penyaringan idea merupakan proses mengkaji idea-idea produk baharu untuk memilih yang terbaik dan menggugurkan yang kurang berpotensi secepat mungkin.

(c) Pembangunan Produk dan Pengujian Konsep

Pembangunan produk melibatkan pembangunan idea, iaitu idea produk yang berpotensi untuk ditawarkan oleh syarikat sendiri. Pengujian konsep melibatkan proses menguji konsep baharu produk dengan kumpulan-kumpulan pengguna sasaran untuk mengetahui sama ada konsep tersebut telah berjaya menarik perhatian mereka.

(d) Pembangunan Strategi Pemasaran

Pembangunan strategi pemasaran menerangkan sasaran pasaran, posisi produk yang dirancang, jualan, syer pasaran dan matlamat keuntungan. Pembangunan pemasaran ini juga melibatkan strategi harga, produk, pengagihan dan promosi.

(e) Analisis Perniagaan

Analisis perniagaan melibatkan kajian semula jualan, kos dan unjuran keuntungan untuk mengetahui sama ada dapat memenuhi objektif syarikat.

(f) Pembangunan Produk

Pembangunan produk melibatkan proses mereka bentuk produk daripada idea atau proses pembuatan produk prototaip.

(g) Ujian Pemasaran

Ujian pemasaran melibatkan ujian ke atas produk prototaip untuk mengenal pasti penerimaan pengguna terhadap produk yang dibangunkan.

(h) Komersialisasi

Komersialisasi melibatkan proses pembuatan sesuatu keputusan berkaitan dengan di mana (*where*, iaitu tempat), bila (*when*, iaitu bila), kepada siapa (*to whom*, iaitu sasaran pasaran), bagaimana (*how*, iaitu cara promosi dilakukan).

Dalam pembangunan produk, pekerja saling bekerjasama dengan pereka cipta dalam aktiviti penyelidikan dan pembangunan (R&D). Kerjasama ini melibatkan usaha membentuk produk yang boleh diguna pakai dan dikeluarkan dengan harga yang kompetitif serta selamat digunakan. Kebanyakan organisasi perniagaan bermatlamat untuk menambah baik dari segi reka bentuk produk dan persembahan secara berterusan.

4.3.2 | Pasaran Baharu

Strategi pembangunan pasaran merupakan salah satu usaha berkaitan dengan pemasaran strategik yang dilakukan untuk mencari pasaran baharu bagi tujuan memasarkan produk yang sedia ada.

(a) Kepentingan Pasaran Baharu

Pasaran baharu penting bagi menguasai pasaran yang lebih besar dan mengembangkan pasaran sedia ada. Selain itu, pasaran baharu akan membantu mewujudkan peluang pasaran serta mengelakkan daripada terlibat dalam pasaran tepu.

Pasaran baharu boleh diteroka sama ada dalam pasaran domestik atau pasaran antarabangsa.

(i) Pasaran domestik

Strategi yang dijalankan untuk meluaskan pasaran baharu domestik ialah mencari pasaran ke kawasan yang belum diterokai. Strategi ini boleh dilakukan dengan menyertai ekspso atau pameran perniagaan yang dilakukan di sesuatu kawasan.

(ii) Pasaran antarabangsa

Strategi pasaran baharu antarabangsa boleh dibuat melalui aktiviti promosi yang agresif di pasaran yang menjadi tumpuan. Selain itu, perniagaan boleh menyertai rundingan yang aktif melalui hubungan dua hala, usaha sama dan pameran ke luar negara.

Setiap perniagaan berusaha menjadikan produk sentiasa unik berbanding pesaing mereka. Kemajuan teknologi telah mewujudkan transformasi kepada pasaran dunia. Pasaran baharu turut dipengaruhi oleh pelbagai faktor seperti teknologi, polisi kerajaan dan perubahan persekitaran. Pasaran antarabangsa dapat dibentuk melalui kerjasama erat yang dijalin dengan semua pihak termasuk pihak kerajaan dan organisasi perniagaan.



Minda Kreatif

Andaikan anda seorang pemilik perniagaan, kenal pasti pasaran baharu yang terdapat di kawasan anda dan berpotensi untuk diterokai sebagai sumber idea dalam sesebuah perniagaan.



Buletin Keusahawanan



Tan Sri Dr Tony Fernandes

Salah seorang usahawan yang paling dikenali di Asia. Tan Sri Dr Tony Fernandes adalah salah seorang pengasas AirAsia, iaitu syarikat penerbangan tambang murah pertama di rantau ini. Tony Fernandes terkenal dengan pembelian syarikat penerbangan yang dibebani oleh masalah hutang pada tahun 2001 dengan harga RM1 token. Tony Fernandes hanya mengambil tempoh masa selama dua tahun untuk membina dan mengembangkan syarikat penerbangan tempatan yang berpangkalan di Malaysia kepada sebuah syarikat kumpulan yang terbesar dan paling berjaya di rantau Asia. AirAsia kini beroperasi di enam buah negara yang menawarkan lebih daripada 260 laluan daripada 120 destinasi di seluruh Asia Pasifik, Timur Tengah dan Afrika.

4.4 Penggunaan Teknologi Maklumat



Buletin Keusahawan



www.myeg.com.my

Menyediakan perkhidmatan urusan pembaharuan lesen memandu, insurans kenderaan dan cukai jalan, semakan dan pembayaran saman, sistem tukar milik sementara atau sukarela, pembaharuan permit pekerja asing, semakan dan pembayaran zakat.



EMK

Arahan:

Kenal pasti perubahan teknologi maklumat dan komunikasi masa ini yang digunakan dalam aktiviti perniagaan. Kemudian, bincangkan dalam kelas.

Soalan:

- 1 Jelaskan kaedah yang dapat membantu setiap organisasi perniagaan menjalankan aktiviti seiring dengan perkembangan teknologi semasa pada masa ini.
- 2 Jelaskan kesan kepada sesebuah perniagaan jika tidak menggunakan teknologi terkini dalam aktiviti perniagaan yang sedang dijalankan.

Penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (*Information and Communication Technology-ICT*) merupakan salah satu **proses pengaliran, penyebaran, pemprosesan dan penyimpanan maklumat menggunakan perantaraan teknologi**. Pada masa ini, ICT diperlukan untuk pemprosesan data.



 **Gambar foto 4.17** Teknologi maklumat dan komunikasi

Teknologi maklumat pada masa ini merangkumi teknologi pengkomputeran dan telekomunikasi yang telah menjadi suatu keperluan kepada setiap perniagaan dalam menjalankan dan melancarkan aktiviti perniagaan.

Ledakan kemajuan teknologi maklumat dan komunikasi yang semakin berkembang pada masa ini telah mencetuskan pelbagai fenomena yang memberi ruang dan peluang kepada perkembangan perniagaan.

Jom Cuba!

Senaraikan teknologi maklumat dan komunikasi yang terdapat di kawasan anda. Jelaskan kelebihan dan kekurangan kemajuan teknologi maklumat tersebut kepada perkembangan perniagaan di kawasan anda. Kemudian, berikan cadangan bagi mengatasi kekurangan yang wujud.

(a) Tujuan penggunaan teknologi maklumat

Tujuan penggunaan teknologi maklumat dalam sesebuah organisasi perniagaan adalah seperti berikut:

(i) Membantu memudahkan sistem operasi

Teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dapat membantu organisasi perniagaan membuat keputusan, menyesuaikan diri dengan perubahan yang berlaku serta meningkatkan komunikasi dalam organisasi. ICT juga membolehkan urusan menjadi lebih cekap, berkesan, mudah dan cepat.

(ii) Memperoleh maklumat dengan mudah dan cepat

Organisasi perniagaan berupaya untuk mencari dan memperoleh maklumat yang diperlukan daripada pelbagai sumber melalui ICT. Hal ini seterusnya memudahkan dan mempercepatkan proses penjanaan idea dalam sesuatu perbincangan.

(iii) Memperluas skop perniagaan

Kewujudan ICT telah membolehkan organisasi perniagaan meluaskan skop perniagaan daripada berurusan secara fizikal kepada secara maya. Hal ini seterusnya membolehkan organisasi mendapat jumlah pelanggan yang lebih ramai meliputi jaringan di seluruh dunia.

(iv) Memudahkan aktiviti kewangan dan perakaunan

Melalui rangkaian teknologi maklumat, aktiviti kewangan dan perakaunan dapat dijalankan dengan lebih mudah, cepat, tepat dan berkesan. Hal ini disebabkan oleh kewujudan pelbagai perisian yang membantu memastikan ketepatan dalam pengiraan dan kemasukan data.

(v) Menjadikan operasi perniagaan lebih efektif dan efisien

Penggunaan ICT membantu anggota organisasi menguruskan organisasi perniagaan dengan lebih baik, membuat keputusan berdasarkan maklumat yang tepat dan membantu dalam meningkatkan kelebihan persaingan dalam kalangan pesaing.



Minda Kreatif

Jelaskan cara menjana pendapatan pada masa kini dengan menggunakan teknologi maklumat dan komunikasi.



Buletin Keusahawanan

e-Filing

Perisian e-Filing ialah satu aplikasi yang mudah, tepat dan selamat bagi pihak yang terlibat untuk mengisi borang nyata cukai pendapatan melalui komputer tanpa memerlukan borang nyata cukai pendapatan tersebut dicetak, ditandatangani dan dihantar secara fizikal. Contoh pihak yang boleh mendaftar melalui e-Filing ialah syarikat, individu dan ejen cukai.

(Sumber: Dipetik dan disesuaikan daripada laman sesawang http://ww1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2006&dt=0211&pub=Utusan_Malaysia&sec=Dalam_Negeri&pg=dn_10.htm#ixzz4IbfUhGYe)



Minda Kreatif

Jelaskan kelebihan menggunakan e-dagang dan e-pemasaran dalam perniagaan.



Celik Kewangan

Kemajuan teknologi perbankan pada masa ini membolehkan pemilihan jenis pinjaman dibuat dengan bijak melalui perbandingan dari aspek kos dan kadar faedah.



Buletin Keusahawanan



Pusat transformasi yang diwujudkan oleh kerajaan telah membantu memperkasa sistem penyampaian perkhidmatan awam. Selain itu, pembentukan pusat ini telah memberi impak positif kepada insdutri setempat dan berjaya melahirkan ramai usahawan muda termasuk belia untuk menjalankan perniagaan.

(vi) Meluaskan pasaran perniagaan

Pasaran perniagaan dapat diperluas ke tahap global melalui kemajuan teknologi maklumat tanpa sempadan. Kelebihan ini membolehkan perniagaan memaksimumkan keuntungan.

(vii) Mewujudkan hubungan dan jaringan yang lebih luas

Jaringan dengan pelanggan dan rakan strategik dalam perniagaan dapat dilaksanakan. Hal ini disebabkan oleh tiada lagi halangan komunikasi yang menjejaskan interaksi antara dua buah atau lebih perniagaan.

(viii) Mempercepatkan sistem pengeluaran dan pendedaran

Penggunaan ICT membantu memastikan proses pengeluaran dipantau secara lebih sistematik. Hal ini seterusnya membantu mempercepatkan operasi pengeluaran dan pendedaran barang.

(b) Aplikasi Teknologi Maklumat dalam Perniagaan

Antara kaedah yang boleh digunakan untuk mengaplikasikan maklumat dalam perniagaan seperti yang berikut:

(i) e-pemasaran

e-pemasaran merupakan satu kaedah yang digunakan oleh perniagaan memasarkan produk keluaran secara dalam talian (*online*). Kaedah ini memberi kemudahan kepada pelanggan untuk mengetahui maklumat berkaitan dengan barang dan boleh membuat tempahan dengan segera.

(ii) e-dagang

e-dagang ialah suatu sistem urusan perniagaan berkaitan dengan tempahan, pembelian dan pembayaran dilakukan secara dalam talian (*online*). Penggunaan kaedah ini membolehkan perniagaan mendapat faedah dalam peningkatan hasil jualan kerana memudahkan pekerja memenuhi kehendak pelanggan dengan segera dan secara berterusan tanpa henti.

(iii) e-government

Pihak perniagaan menggunakan secara dalam talian (*online*) untuk sebarang urusan perniagaan yang melibatkan pihak kerajaan seperti kementerian dan jabatan kerajaan. Urusan pihak perniagaan dengan pihak kerajaan akan menjadi lebih cepat, menjimatkan kos dan telus.

(iv) e-banking

e-banking merupakan suatu sistem urusan perniagaan yang melibatkan perbankan dengan menggunakan urusan dalam talian (*online*) dengan pihak bank. Faedah yang diperolehi ialah urusan perbankan menjadi lebih cepat dan menjimatkan kos seperti membayar bil, membuat pelaburan, menyemak baki akaun dan urusan keluar masuk duit.

(v) Penggunaan laman sosial

Pihak perniagaan boleh membuat perkongsian urusan perniagaan dengan pelanggan melalui laman sosial. Manfaat yang diperolehi dengan menggunakan kemudahan laman sosial adalah seperti dapat mengiklankan barang atau perkhidmatan, meluaskan rangkaian rakan perniagaan, mencari pelanggan baharu dan mengekalkan pelanggan sedia ada.

Contoh



(vi) Penggunaan e-mel

Perniagaan boleh menggunakan mel elektronik untuk berurusan dengan perniagaan-perniagaan lain dan pelanggan dalam pasaran. Melalui kemudahan e-mel pada masa ini, pihak perniagaan boleh menyampaikan maklumat perniagaan kepada pihak pelanggan dengan cepat dan menjimatkan kos perniagaan.



Jelaskan cara memaksimumkan dan memanfaatkan perkembangan teknologi seperti media sosial dalam meningkatkan daya saing dan keuntungan perniagaan. Kemudian, berikan cadangan bagi mengatasi masalah yang wujud akibat penyalahgunaan media sosial dalam aspek perniagaan.



Gambar foto 4.18 Aktiviti jual beli secara dalam talian

EMK

Arahan:
Bentangkan dalam kelas.

Soalan:
Jelaskan kelebihan dan kekurangan penggunaan media sosial sebagai platform menjalankan perniagaan.

Cintai Negara

Setiap individu atau perniagaan perlu menggunakan kemudahan media sosial secara berhemah. Setiap perselisihan atau ketidakpuasan hati perlu dibuat melalui saluran yang betul.

4.5 Hubungan dan Interaksi antara Bahagian Fungsian Lain



EMK

Arahan:

Bandingkan jawapan anda dengan rakan.

Soalan:

Setiap perniagaan bermatlamat untuk memaksimumkan keuntungannya. Kenal pasti bagaimana perkara ini akan memberi kesan kepada setiap aktiviti dalam bahagian fungsian pembelian, sumber manusia, kewangan, jualan dan pemasaran.

Dalam sesebuah organisasi perniagaan, tiada bidang fungsian yang boleh bekerja secara berasingan. Kebiasaannya, setiap bahagian fungsian saling bergantung dan memerlukan antara satu sama lain.

4.5.1 Tujuan dan Kepentingan Interaksi dengan Organisasi Luar

(a) Tujuan Interaksi dengan Organisasi Luar

Tujuan interaksi dilakukan dengan organisasi luar adalah untuk mewujudkan komunikasi antara perniagaan dengan organisasi luar seperti pihak pembekal, pembiaya, pelabur, agensi kerajaan dan pelanggan.

(b) Kepentingan Interaksi dengan Organisasi Luar

Antara kepentingan interaksi dengan organisasi luar adalah seperti yang berikut:

(i) mewujudkan jaringan perniagaan

Interaksi dengan organisasi luar dapat membantu perniagaan mewujudkan jaringan perniagaan ke tahap yang lebih baik. Jaringan yang bertambah akan membantu mengukuhkan sistem operasi dan kelangsungan perniagaan dalam pasaran.

(ii) mengukuhkan hubungan baik sedia ada

Interaksi yang wujud dengan organisasi luar akan membantu mengukuhkan hubungan baik yang sedia ada ke tahap yang lebih baik. Hubungan yang semakin baik akan membantu peningkatan dalam pencapaian matlamat perniagaan.



Cintai Negara

Setiap interaksi dalam perniagaan perlu dibuat mengikut undang-undang negara yang telah ditetapkan bagi memastikan kedaulatan negara terus terpelihara.

(iii) menjalin kerjasama strategik

Interaksi dengan organisasi luar juga bertujuan untuk meningkatkan jalinan kerjasama antara perniagaan dengan perniagaan lain yang berpotensi untuk menjalin kerjasama strategik.

(iv) menambahkan sumber perniagaan

Interaksi dengan organisasi luar akan membolehkan perniagaan menambahkan potensi sumber perniagaan seperti pembekalan bahan mentah, pembiayaan dan kepakaran.

(c) Hubungan dan Interaksi dengan Organisasi Luar

(i) Interaksi dengan pembekal

Interaksi berlaku apabila perniagaan membuat tempahan atau membuat pembelian dengan pihak pembekal. Pihak peniaga akan menghubungi pembekal untuk menetapkan jumlah tempahan dan jumlah pembayaran yang perlu dibuat.

Interaksi yang baik dan berkesan akan memudahkan proses urus niaga. Hal ini seterusnya memberi pelbagai kelebihan kepada peniaga termasuk mendapat harga yang murah dan penghantaran yang cepat dan berkualiti.



 **Gambar foto 4.19** Perbincangan tempahan stok

(ii) Interaksi dengan pelanggan

Interaksi akan berlaku apabila sesebuah perniagaan menjalankan urus niaga dengan menjual barang atau perkhidmatan kepada pelanggan. Kebiasaannya, pelanggan akan menghubungi peniaga sekiranya berminat untuk membeli barang atau perkhidmatan yang ditawarkan.



Arahan:

Bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Jelaskan teknik berinteraksi yang baik, efektif dan efisien dalam urusan perniagaan.




Celik Kewangan

Setiap perniagaan perlu bijak memilih sumber bekalan dengan memilih pembekal yang menawarkan kualiti terbaik dengan harga yang paling kompetitif. Hal ini bukan sahaja membantu perniagaan meningkatkan keuntungan tetapi turut membantu mengukuhkan reputasi perniagaan ke tahap terbaik dalam kalangan pelanggan sedia ada dan baharu.



 **Gambar foto 4.22** Perbincangan bersama agensi kerajaan

 **Cintai Negara**

Setiap urusan perlu dilakukan secara telus mengikut prosedur yang telah ditetapkan. Setiap unsur negatif perlu dielakkan bagi memastikan aktiviti yang dirancang dapat dijalankan dengan lancar dan berjaya.

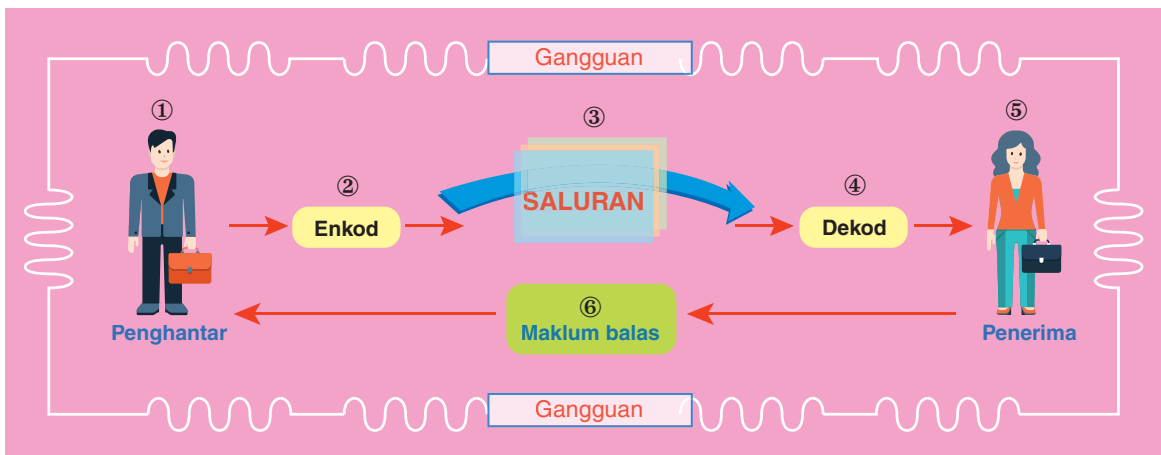
4.5.2 | Aliran Maklumat

Aliran maklumat merupakan suatu proses komunikasi yang melibatkan aktiviti pemindahan maklumat daripada sesebuah organisasi perniagaan kepada perniagaan lain. Dalam proses komunikasi, penerima maklumat harus menerima maksud yang sama sebagaimana yang dirancang dan diinginkan oleh penghantar maklumat. Maklumat yang diterima tersebut akan diterjemahkan oleh penerima.

Seterusnya, proses memberi maklum balas terhadap maklumat yang diterima akan berlaku untuk menilai tahap keberkesanan proses komunikasi tersebut. Proses komunikasi melibatkan enam langkah komunikasi seperti dalam Rajah 4.10 yang berikut:

 **Minda Kreatif**

Nyatakan gangguan-gangguan yang terdapat dalam sesuatu proses komunikasi.



Rajah 4.10 Proses komunikasi

**EMK****Arahan:**

Bentangkan dalam kelas.

Soalan

- 1 Jelaskan cara mengatasi masalah yang wujud dalam proses komunikasi.
- 2 Berikan cadangan penambahbaikan sistem komunikasi sedia ada dalam sesebuah perniagaan.

(a) Penghantar

Penghantar akan mencipta maklumat daripada pencetusan idea.

Contoh

Ketua eksekutif Proton akan memberi maklumat kepada semua pengurus cawangan dan pengurus bahagian yang terlibat. Selain itu, pengurus pemasaran ingin memberi taklimat strategi pemasaran untuk keluaran baharu, iaitu Proton Perdana.

(b) Enkod (*encode*)

Proses enkod melibatkan pengolahan terhadap sesuatu idea sedia ada seperti dalam bentuk tulisan, gambar dan pertuturan agar dapat difahami penerima maklumat tersebut dengan mudah.

Contoh

Pengurus pemasaran Proton menggunakan tayangan video dan gambar bagi menerangkan strategi pemasaran yang boleh digunakan untuk menembusi pasaran baharu.

(c) Saluran

Saluran ialah suatu kaedah yang digunakan untuk menghantar mesej. Penghantar akan memilih jenis saluran yang sesuai untuk menyampaikan mesej tersebut kepada penerima. Saluran media yang digunakan boleh terdiri daripada gabungan antara audio, visual dan bertulis.

Contoh

Pengurus pemasaran Proton boleh menggunakan peralatan media dengan gabungan teknik audio dan visual.

(d) Dekod

Dekod ialah satu proses pihak penerima menterjemahkan mesej yang dihantar oleh penghantar. Selepas menerima mesej, penerima akan menterjemahkan mesej tersebut mengikut kefahamannya.

**RM Celik Kewangan**

Setiap perniagaan perlu bijak menjalankan urusan seperti menggunakan kemudahan teknologi terkini seperti media sosial, e-mel dan sebagainya agar dapat mengurangkan kos pengeluaran ke tahap yang paling minimum.



- 1 Bahagikan murid kepada beberapa kumpulan dan setiap kumpulan mempunyai sepuluh orang murid.
- 2 Murid pertama dalam setiap kumpulan akan diberi mesej untuk disampaikan kepada murid yang kedua dan murid kedua pula akan menyampaikan mesej tersebut kepada murid ketiga.
- 3 Lakukan proses ini sehingga murid yang terakhir.
- 4 Murid yang terakhir perlu menyatakan mesej yang diterima secara lisan atau bertulis.
- 5 Murid dalam setiap kumpulan akan membuat perbandingan dengan mesej asal yang diterima dan membuat rumusan.

Contoh

Penerima maklumat yang dihantar oleh pengurus pemasaran ialah penyelia jualan dan jurujual. Penerima maklumat berusaha memahami maksud mesej dan penerangan yang disampaikan oleh pengurus pemasaran Proton tentang strategi pemasaran untuk menembusi pasaran baharu.

(e) Penerima

Penerima ialah pihak yang menerima mesej yang dihantar oleh penghantar. Penerima akan menterjemahkan mesej yang diterima berdasarkan pengalaman, budaya, dan latar belakang keluarga atau pendidikan. Peringkat ini akan menentukan sama ada maklumat disampaikan secara berkesan atau tidak berkesan.

Contoh

Penyelia pemasaran dan jurujual Proton yang menerima dan memahami maksud mesej yang disampaikan oleh pengurus pemasaran Proton tentang strategi menembusi pasaran baharu.

(f) Maklum balas

Maklum balas merujuk pada **tindak balas penerima terhadap mesej yang diterima**. Setiap maklum balas yang diterima adalah penting untuk mengukur tahap keberkesanan proses komunikasi dan memastikan maksud mesej yang dihantar oleh penghantar sama dengan maksud mesej yang diterima oleh penerima.

Maklum balas boleh diberi dalam bentuk tulisan atau kata, isyarat badan atau memek muka. Melalui pemberian maklum balas oleh penerima, penghantar mesej dapat mengenal pasti sama ada maksud mesej yang ingin disampaikan dapat difahami penerima dengan sepenuhnya, atau hanya sebahagian sahaja atau maksud mesej gagal difahami.

Contoh

Bengkel dan perbincangan yang dilakukan oleh penyelia pemasaran dan jurujual Proton dapat memberi maklumat kepada pengurus pemasaran sama ada strategi pemasaran yang disampaikan dapat difahami oleh pihak penerima.

(g) Gangguan

Gangguan merujuk pada unsur luaran yang mempengaruhi proses komunikasi. Gangguan wujud daripada pelbagai aspek termasuk persekitaran.



Cintai Negara

Setiap pihak yang menjalankan aktiviti komunikasi perlu sentiasa berfikir terbuka dan berlapang dada dalam menghadapi sesuatu perkara atau isu.



EMK

Arahan:

Cari maklumat dalam Internet/ jurnal/surat khabar. Kemudian, bincangkan dalam kelas.

Soalan:

Jelaskan kaedah untuk memastikan setiap ahli dalam organisasi bersedia menyumbangkan idea bagi membantu meningkatkan keuntungan perniagaan.



Minda Kreatif

Jelaskan ciri maklum balas dalam komunikasi yang baik dari perspektif perniagaan.

4.5.3 | Aliran Barang dan Perkhidmatan

Aliran barang dan perkhidmatan merujuk pada suatu proses pemindahan barang atau perkhidmatan daripada sesebuah perniagaan kepada perniagaan yang lain. Tujuan aliran barang dan perkhidmatan adalah untuk memudahkan dan melancarkan proses pemindahan barang mengikut prosedur yang telah ditetapkan oleh sesebuah organisasi perniagaan.



Rajah 4.11 Aliran barang atau perkhidmatan dalam sesebuah perniagaan

EMK

Arahan:
Bincangkan dalam kelas.

Soalan:
Jelaskan kepentingan aliran barang dan perkhidmatan kepada sesebuah organisasi perniagaan.

(a) Wujudkan Katalog dan Diedarkan (Bahagian fungsian pemasaran dan bahagian fungsian jualan)

Bahagian pemasaran perlu membuat katalog yang mengandungi maklumat yang berkaitan dengan jenis barang atau perkhidmatan dan harga yang ditawarkan. Katalog hendaklah diedarkan kepada pihak pengguna yang disasarkan dan berkemampuan membeli.

Contoh

Katalog yang mengandungi senarai peralatan sukan dan harga setiap jenis peralatan sukan diedarkan kepada semua badan-badan sukan dan sekolah.

(b) Penerimaan Pesanan daripada Pengguna (Bahagian fungsian jualan)

Pihak pengguna yang berminat dengan barang atau perkhidmatan serta harga yang telah ditetapkan dalam katalog akan membuat pesanan mengikut jumlah dan item yang dipersetujui. Pesanan ini akan diterima oleh unit jualan di bahagian pemasaran untuk tindakan selanjutnya.

Contoh

Pihak sekolah membuat pesanan peralatan sukan yang dipersetujui berdasarkan item dan harga dalam katalog kepada bahagian fungsian jualan.

(c) Jadual Pengeluaran yang Dipersetujui (Bahagian fungsian jualan dan bahagian fungsian pengeluaran)

Pihak jualan di bahagian pemasaran akan memberikan maklumat berkaitan dengan pesanan yang telah dipersetujui kepada bahagian pengeluaran untuk tujuan menghasilkan setiap barang atau perkhidmatan yang telah ditetapkan. Bahagian pengeluaran akan menyenaraikan sumber yang diperlukan untuk mengeluarkan barang dan perkhidmatan yang telah dirancang.

Contoh

Pihak pengeluaran akan menentukan jumlah sebenar keperluan sumber untuk menghasilkan peralatan sukan yang telah dipersetujui oleh pihak sekolah.

(d) Pesanan Bahan Mentah (Bahagian fungsian pembelian)

Unit pembelian di bahagian pengeluaran hendaklah membuat pesanan membeli bahan mentah yang mencukupi dalam proses menghasilkan barang atau perkhidmatan yang telah dijadualkan sebelum ini.

Contoh

Bahagian pembelian menyenaraikan keperluan bahan mentah untuk menghasilkan peralatan sukan berdasarkan persetujuan dengan pihak sekolah.



Celik Kewangan

Setiap pesanan yang dibuat perlu mengikut tahap kemampuan kewangan masing-masing.



Minda Kreatif

Jelaskan kaedah membentuk jadual pengeluaran yang baik, sistematik dan berkesan.



Cintai Negara

Setiap perniagaan yang terlibat dalam penggunaan bahan mentah seperti kayu, petroleum dan sebagainya perlu berusaha mengenal pasti bahan mentah alternatif supaya sumber bahan mentah sedia ada dapat bertahan dengan lebih lama.

**EMK****Arahan:**

Bentangkan dalam kelas.

Soalan:

Jelaskan kepentingan penerimaan inuis pembekal dan pembayaran dalam urus niaga sesuatu barang atau perkhidmatan.

(e) Penerimaan Inuis Pembekal dan Pembayaran (Bahagian fungsian kewangan)

Bahagian kewangan akan membuat pembayaran kepada pihak pembekal yang membekalkan bahan mentah kepada perniagaan. Pengaliran wang keluar akan berlaku daripada perniagaan kepada pihak pembekal.

Contoh

Perniagaan menerima bekalan bahan mentah daripada syarikat pembekalan peralatan sukan dan membayar wang kepada pembekal berdasarkan pesanan bahan mentah.

(f) Pengeluaran Item Barang dan Pengedaran (Bahagian pengeluaran dan bahagian fungsian pengagihan)

Bahan mentah yang diterima daripada pihak pembekal akan diproses untuk menghasilkan barang yang telah dipesan oleh pihak pengguna. Setelah selesai menghasilkan barang, bahagian pemasaran mengedarkan kepada pihak pengguna yang membuat pesanan pembelian barang.

Contoh

Pihak perniagaan mendapatkan peralatan sukan daripada bahagian pengeluaran dan mengedarkan kepada pihak sekolah.

(g) Penghantaran Inuis kepada Pembeli dan Penerimaan Bayaran (Bahagian fungsian kewangan)

Bahagian kewangan menghantar inuis kepada pelanggan yang mengandungi senarai barang dan jumlah bayaran yang perlu dibayar oleh pihak pengguna. Pihak pengguna perlu membayar sejumlah wang kepada perniagaan berdasarkan inuis seperti pesanan yang dibuat oleh pihak pengguna sebelum itu.

Contoh

Bahagian kewangan menghantar inuis kepada pihak sekolah untuk menuntut bayaran. Pihak perniagaan menerima pembayaran daripada pihak sekolah yang telah memesan peralatan sukan sebelum itu.

**Cintai Negara**

Setiap aktiviti perniagaan perlu mengambil kira semua aspek termasuk kepentingan dan sensitiviti semua kaum di Malaysia serta perlindungan haiwan dan alam sekitar.

**Minda Kreatif**

Jelaskan tujuan menyimpan inuis oleh pembeli selepas membuat pembayaran.

4.6 Interaksi dan Perkaitan antara Bahagian Fungsian dalam Dua Perniagaan Berlainan

Bahagian fungsian yang terdapat dalam sesebuah organisasi perniagaan adalah berbeza antara satu sama lain mengikut saiz perniagaan yang dijalankan. Walau bagaimanapun, setiap bahagian fungsian dalam sesebuah organisasi perniagaan perlu berinteraksi dengan bahagian fungsian perniagaan yang lain bagi melancarkan aktiviti perniagaan.

4.6.1 | Interaksi antara Perniagaan

Interaksi yang wujud antara perniagaan melibatkan perniagaan kecil dan perniagaan besar.

(a) Perniagaan Kecil

Perniagaan kecil mempunyai bahagian-bahagian fungsian yang sedikit. Setiap bahagian fungsian ini akan berinteraksi secara formal dan tidak formal. Staf yang terlibat dalam bidang jualan mengetahui pelanggan yang manakah yang membayar bil mereka serta merta dan yang manakah masih berhutang. Pengurus mudah menjalankan tugas memantau aktiviti staf. Pertanyaan daripada pelanggan dapat diselesaikan dengan segera.

(b) Perniagaan Besar

Perniagaan besar mempunyai banyak bahagian fungsian dan mempunyai lebih ramai staf. Proses komunikasi menjadi lebih panjang dan mengambil masa yang lama. Hubungan komunikasi yang baik antara pengurus dengan pekerja dalam setiap bahagian fungsian adalah sangat penting.

Perniagaan memerlukan maklumat dan sokongan daripada bahagian-bahagian fungsian yang berkaitan supaya perniagaan tersebut dapat beroperasi dengan lancar dan berkesan. Interaksi bahagian fungsian antara perniagaan kecil dengan perniagaan besar ditunjukkan dalam Jadual 4.1 seperti yang berikut:



EMK

Arahan:

Bentangkan dalam kumpulan.

Soalan:

Dengan memberikan contoh dua jenis perniagaan berbeza, jelaskan perbezaan antara bahagian fungsian serta perkaitan yang wujud dalam dua jenis perniagaan tersebut.



Celik Kewangan

Pengguna perlu bijak mengambil setiap peluang yang ditawarkan oleh perniagaan.



Minda Kreatif

Jelaskan peranan perniagaan besar dalam membantu perkembangan perniagaan kecil.

Jadual 4.1 Interaksi antara bahagian fungsian bagi perniagaan kecil dengan perniagaan besar

Perniagaan Kecil	Interaksi	Perniagaan Besar
Bahagian Fungsian Jualan		
<ul style="list-style-type: none"> Bahagian Jualan berhubung dengan pelanggan tanpa melalui bahagian pengeluaran. Bahagian Jualan turut melaksanakan fungsi Bahagian Pembelian mengikut jumlah permintaan yang dibuat oleh pelanggan. 	<p>Perniagaan kecil akan menghubungi perniagaan besar bagi meluaskan pasaran sedia ada kepada pasaran yang lebih besar.</p> <p>Manakala perniagaan besar akan menghubungi perniagaan kecil bagi menambah dan mengukuhkan pasaran sedia ada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bahagian Jualan harus mengetahui jadual pengeluaran dan tarikh penghantaran pesanan yang telah dipersetujui dengan bahagian pengeluaran. Bahagian Jualan akan memaklumkan Bahagian Pembelian bahan dan kuantiti yang diperlukan.
Bahagian Fungsian Kewangan		
<ul style="list-style-type: none"> Bahagian Kewangan mengeluarkan invoice dalam pembelian barang atau perkhidmatan. Bahagian Kewangan mengawasi urusan pembayaran gaji dan pembelian bahan mentah. 	<p>Perniagaan kecil akan menghubungi perniagaan besar bagi memastikan setiap bayaran telah diterima tanpa masalah.</p> <p>Manakala perniagaan besar akan menghubungi perniagaan kecil bagi memastikan setiap bayaran dibuat mengikut perjanjian.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bahagian Kewangan mesti peka terhadap setiap pergerakan barangan supaya invoice boleh dikeluarkan. Bahagian Kewangan mengawasi perbelanjaan dan pencapaian sasaran kewangan dalam setiap jabatan.
Bahagian Fungsian Sumber Manusia		
<ul style="list-style-type: none"> Bahagian Kewangan menguruskan hal ehwal gaji dan bonus. Bahagian Sumber Manusia hanya melaksanakan tugas mengambil pekerja atau staf baharu. 	<p>Perniagaan kecil akan menghubungi perniagaan besar bagi mengenal pasti kaedah pengurusan sumber manusia.</p> <p>Manakala perniagaan besar akan menghubungi perniagaan kecil bagi membantu mengurus sumber manusia dengan baik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bahagian Pengurusan Sumber Manusia dan Kewangan akan berhubung berkenaan dengan gaji Pengurusan sumber manusia mengendalikan kekosongan pekerjaan dan peluang kenaikan pangkat.
Bahagian Fungsian Khidmat Pelanggan		
<p>Khidmat pelanggan dilaksanakan kepada pelanggan terpilih sahaja.</p>	<p>Perniagaan kecil akan menghubungi perniagaan besar bagi mempelajari kaedah mengurus pelanggan dengan baik.</p> <p>Manakala perniagaan besar akan menghubungi perniagaan kecil bagi membantu membentuk teknik pengurusan pelanggan berskala kecil.</p>	<p>Khidmat pelanggan harus menghantar maklum balas daripada pelanggan yang boleh memberi kesan kepada perkembangan barangan atau jualan masa hadapan.</p>
Bahagian Fungsian Pentadbiran		
<p>Bahagian Pentadbiran terlibat dalam hampir setiap urusan yang dijalankan oleh perniagaan.</p>	<p>Perniagaan kecil akan menghubungi perniagaan besar bagi mempelajari sistem pentadbiran yang baik.</p> <p>Manakala perniagaan besar akan menghubungi perniagaan kecil bagi memastikan sistem pentadbiran yang baik digunakan dalam urusan perniagaan.</p>	<p>Bahagian Pentadbiran terlibat apabila maklumat diperlukan dan apabila mesyuarat antara jabatan dijalankan.</p>



Gerak Minda 4

SOALAN STRUKTUR

Arahan: *Jawab semua soalan.*

- 1 Berikan maksud *teknologi*.

- 2 Senaraikan peranan bahagian fungsian sumber manusia.

- 3 Berikan kepentingan carta organisasi.

- 4 Terangkan elemen kawalan semasa yang terdapat dalam bahagian fungsian pengeluaran.

- 5 Berikan kepentingan bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan.

SOALAN ESEI



Arahan: *Jawab semua soalan.*

- 1 Huraikan kepentingan struktur organisasi kepada sistem pengurusan perniagaan.
- 2 Jelaskan kelebihan bahagian fungsian pemasaran kepada perniagaan.
- 3 Jelaskan kepentingan bahagian fungsian teknologi maklumat dalam membantu mengurangkan kos pengeluaran perniagaan.
- 4 Jelaskan bagaimana bahagian fungsian pentadbiran membantu melancarkan operasi perniagaan.
- 5 Jelaskan cara bahagian fungsian khidmat pelanggan meningkatkan keuntungan perniagaan.



Aktiviti Kumpulan Kreatif dan Inovatif 4

Main Peranan

Tugasan: Menjelaskan tujuan dan peranan setiap bahagian fungsian utama

Langkah-langkah:

Sebelum P&P

- 1 Guru memilih murid untuk memegang jawatan pengurus besar dan pengurus bagi setiap bahagian fungsian.
- 2 Murid diminta untuk menyediakan skrip bagi menjelaskan tujuan bahagian fungsian dan peranan pengurus bahagian tersebut semasa mesyuarat.

Semasa P&P

- 1 Bilik darjah telah disusun seperti sebuah bilik mesyuarat.
- 2 Pengurus besar akan menjadi pengerusi mesyuarat dan meminta setiap pengurus bahagian membentangkan tujuan dan peranan
- 3 Pengurus bagi setiap bahagian boleh bertanya soalan kepada pengurus bahagian yang lain.
- 4 Setelah selesai mesyuarat, murid yang lain diminta membuat ulasan dan rumusan.

Refleksi



- 1 Terangkan mengapakah perniagaan yang besar memerlukan banyak bahagian fungsian?
- 2 Kenal pasti **enam** bidang fungsian atau jabatan-jabatan yang terdapat dalam kebanyakan organisasi perniagaan.
- 3 Kenal pasti perbezaan antara fungsian penjualan dengan fungsian pemasaran.
- 4 Apakah peranan penyelidikan dan pembangunan (R&D) dalam sesebuah perniagaan?
- 5 Mengapakah aliran maklumat antara bidang fungsian adalah penting?

Rumusan



Semua organisasi perniagaan mempunyai bahagian fungsian tertentu untuk memastikan perniagaan berjalan lancar. Setiap fungsian menjalankan peranan masing-masing untuk mencapai tujuan atau objektif perniagaan.

Fungsian utama dalam sesebuah organisasi perniagaan terdiri daripada jualan, pengeluaran, pembelian, pentadbiran, pengurusan pelanggan, pengagihan, kewangan, pengurusan sumber manusia, penyelidikan dan pembangunan, teknologi maklumat dan komunikasi dan pemasaran.

Selain itu, dalam sesebuah organisasi perniagaan, tiada bidang fungsian yang boleh bekerja secara berasingan. Setiap fungsian perlu berinteraksi antara satu bidang fungsian dengan satu bidang fungsian yang lain. Bagi memudahkan interaksi ini berjalan dengan lancar, penggunaan teknologi maklumat amat diperlukan.



Latihan Sumatif 4

SOALAN OBJEKTIF

Arahan: *Jawab semua soalan.*

- Mengapakah struktur organisasi dibahagikan mengikut bahagian fungsian?
 - Memaksimumkan keuntungan
 - Mengurangkan bilangan pekerja
 - Meminimumkan kos pengeluaran
 - Anggota organisasi perniagaan mengetahui tugas masing-masing
- Antara berikut, manakah yang berkaitan dengan tujuan bahagian fungsian?
 - Boleh melatih lebih ramai pekerja
 - Dapat mengurangkan kos dan masalah dalam pengurusan
 - Mewujudkan pengkhususan dalam bidang tugas
 - Memperoleh keuntungan yang banyak
 - I dan II
 - I dan IV
 - II dan III
 - III dan IV

- Maklumat berikut berkaitan peranan sesuatu fungsian.

- Menyediakan dokumen dengan menggunakan perisian
- Menyediakan pelan atau program untuk staf
- Mengurus dan menyediakan dokumen syarikat
- Membeli alat tulis dan peralatan pejabat

Apakah bahagian fungsian tersebut?

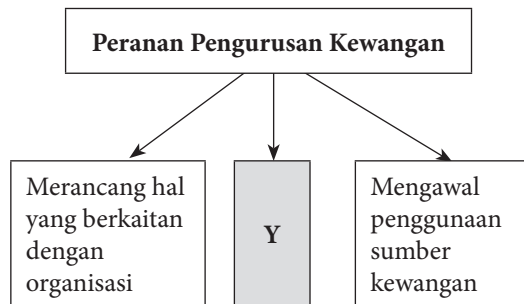
- Bahagian fungsian pembelian
 - Bahagian fungsian pentadbiran
 - Bahagian fungsian sumber manusia
 - Bahagian fungsian teknologi maklumat
- Apakah peranan bahagian fungsian teknologi maklumat dan komunikasi dalam sesebuah organisasi perniagaan?
 - Dapat meningkatkan produktiviti
 - Memudahkan pengurusan inventori
 - Dapat membuat perancangan kewangan
 - Memastikan keselamatan sistem ICT

- Rajah berikut berkaitan peranan bahagian sesuatu fungsian

Perancangan sumber manusia		Latihan dan Pembangunan
	X	
Perkhidmatan pekerja dan kebajikan		Skim insentif produktiviti

Apakah bahagian fungsian X?

- Bahagian pentadbiran
 - Bahagian pengeluaran
 - Bahagian sumber manusia
 - Bahagian khidmat pelanggan
- Lengkapkan rajah berikut.



Apakah peranan Y?

- Mengawal risiko syarikat
 - Membuat analisis perniagaan
 - Mengagihkan sumber kewangan
 - Menjana keuntungan dan meningkatkan produktiviti pengeluaran
- Apakah kepentingan bahagian fungsian penyelidikan dan pembangunan dalam organisasi perniagaan?
 - Pemasaran produk yang terhad
 - Mempercepat proses pengeluaran produk
 - Dapat membangunkan produk baharu dan berkualiti tinggi
 - Memastikan pengeluaran barang yang maksimum





- 8 Susun tatacara pembelian bahan mentah dengan betul.
- I Mencari pembekal yang sesuai
 - II Membuat pesanan pembelian
 - III Menilai pembekal-pembekal berdasarkan sebut harga yang dikemukakan
 - IV Menerima sebut harga daripada syarikat -syarikat pembekal
- A I, II, IV, III
 - B IV, I, III, II
 - C I, IV, III, II
 - D IV, III, I, II

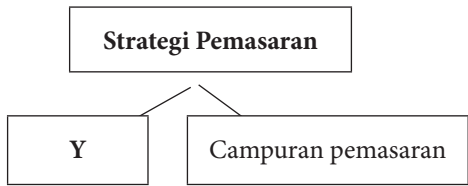
- 9 Maklumat berikut berkaitan sesuatu peranan bahagian fungsian.

- Menghasilkan barang dan perkhidmatan
- Memasarkan barang kepada pengguna untuk memenuhi keperluan dan kehendak mereka.
- Merancang dan menjalankan proses transformasi input

- Apakah bahagian fungsian tersebut?
- A Bahagian fungsian pembelian
 - B Bahagian fungsian pemasaran
 - C Bahagian fungsian pentadbiran
 - D Bahagian fungsian pengeluaran

- 10 Mengapakah kawalan selepas pengeluaran perlu dilakukan oleh staf bahagian fungsian pengeluaran?
- A Mengawal penggunaan sumber secara efektif
 - B Memastikan peralatan dan mesin dalam keadaan baik
 - C Mengatasi setiap masalah yang timbul dalam pengeluaran dengan segera
 - D Memastikan produk yang dihasilkan mengikut standard yang betul

- 11 Lengkapkan rajah berikut.



Apakah Y?

- A Lokasi
- B Harga
- C Promosi
- D Sasaran pasaran

- 12 Yang manakah menerangkan aktiviti pemasaran dengan tepat?
- A Aktiviti menjual barang kepada pengguna
 - B Aktiviti mengagihkan barang daripada penjual kepada pengguna
 - C Aktiviti memperkenalkan barang oleh penjual kepada pengguna
 - D Aktiviti pertukaran barang yang dapat memberi nilai kepada penjual dan pengguna

- 13 Maklumat berikut tentang ciri-ciri sesuatu barang atau perkhidmatan.

- Perlu tempahan
- Tidak tahan lama

Apakah jenis saluran agihan yang paling sesuai untuk memasarkan produk tersebut?

- A Pengeluar → Pengguna
- B Pengeluar → Peruncit → Pengguna
- D Pengeluar → Pemborong → Peruncit → Pengguna
- C Pengeluar → Ejen → Peruncit → Pengguna

- 14 Maklumat berikut merupakan antara tugas yang perlu dilakukan oleh Encik Azmi.

- Melengkapkan dokumen penghantaran
- Menyediakan jadual pergerakan kenderaan
- Menyelesaikan masalah proses pengedaran

Di bahagian fungsian apakah Encik Azmi bertugas?

- A Bahagian fungsian jualan
- B Bahagian fungsian pengagihan
- C Bahagian fungsian pemasaran
- D Bahagian fungsian pentadbiran

- 15 Apakah kepentingan mewujudkan pasaran baharu?
- A Dapat membuat promosi
 - B Dapat menguasai pasaran baharu
 - C Dapat meningkatkan jumlah pekerja
 - D Dapat menggunakan teknologi moden





16 Pernyataan berikut berkaitan dengan aktiviti dalam strategi meneroka pasaran baharu.

- Menjalankan promosi yang agresif di pasaran yang menjadi tumpuan
- Melibatkan diri atau organisasi dalam rundingan yang aktif melalui hubungan dua hala

Mengapakah aktiviti tersebut dilaksanakan?

- A Meneroka pasaran setempat
 - B Meneroka pasaran tempatan
 - C Meneroka pasaran domestik
 - D Meneroka pasaran antarabangsa
- 17 Antara berikut, yang manakah merupakan fungsian jualan?
- I mengurus belian barang
 - II menghantar barang jualan
 - III mengambil tindakan pertanyaan pelanggan
 - IV menyediakan sebut harga kepada pelanggan
- A I dan II
 - B I dan IV
 - C II dan III
 - D III dan IV
- 18 Apakah bahagian fungsian yang terlibat dalam pernyataan berikut?
- “Pembayaran gaji dan bonus kepada pekerja dalam sesebuah organisasi perniagaan”

- I belian
- II kewangan
- III khidmat pelanggan
- IV pentadbiran

- A I dan II
- B I dan IV
- C II dan III
- D III dan IV

- 19 Mengapakah teknologi maklumat penting dalam sesebuah organisasi perniagaan?
- A Dapat meluaskan pasaran
 - B Dapat memproses barang dengan cepat
 - C Dapat meningkatkan kuantiti pengeluaran
 - D Dapat mengagihkan barang kepada pengguna

20 Pernyataan berikut menunjukkan kelebihan dalam menggunakan teknologi maklumat.

Penggunaan teknologi maklumat dalam sesebuah perniagaan dapat meluaskan pasaran ke peringkat global.

Berdasarkan pernyataan tersebut, apakah peranan bahagian fungsian teknologi maklumat?

- A Membuat promosi melalui radio dan surat khabar
- B Membina laman web untuk memperkenalkan barang
- C Menggunakan kapal terbang untuk menghantar barang
- D Mengambil lebih ramai pekerja untuk memasarkan barang





SOALAN ESEI



Arahan: *Jawab semua soalan.*

- 1 Huraikan masalah yang akan wujud sekiranya kewangan sesebuah organisasi tidak diurus dengan baik.
- 2 Jelaskan cara ICT dapat memudahkan komunikasi dalaman (Intranet) dan luaran organisasi (Internet).
- 3 Huraikan kepentingan pembangunan produk kepada sesebuah organisasi perniagaan.
- 4 Encik Affan merupakan pengurus bahagian pengeluaran di sebuah kilang televisyen. Jelaskan peranan Encik Affan.
- 5 Strategi pemasaran yang berkesan berupaya untuk melancarkan aktiviti pemasaran. Jelaskan.
- 6 Maklumat berikut berkaitan dengan ciri-ciri sesuatu produk.

- Barang yang tidak tahan lama seperti barang pertanian
- Barang bernilai tinggi seperti kapal terbang
- Perkhidmatan profesional seperti khidmat doktor dan guaman

Nyatakan dan jelaskan jenis saluran agihan yang sesuai untuk mengagihkan produk tersebut.

- 7 Pada pendapat anda, mengapakah pelanggan merupakan aset yang penting kepada sesebuah organisasi perniagaan? Jelaskan.
- 8 Huraikan kepentingan interaksi bahagian fungsian pembelian dengan pihak luar, iaitu pembekal.
- 9 Jelaskan strategi pemasaran yang dapat melancarkan aktiviti perniagaan.
- 10 Jelaskan bagaimana fungsian teknologi dan maklumat dapat membantu dalam pembangunan produk dan pasaran baharu dalam sesebuah organisasi perniagaan.