



**KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN
HUSSEIN ONN**

**PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER I
SESI 2006/07**

NAMA MATAPELAJARAN : PEMROSESAN DATA
PERNIAGAAN

KOD MATAPELAJARAN : BTI 4843

KURSUS : 4 BTI

TARIKH PEPERIKSAAN : NOVEMBER 2006

JANGKA MASA : 2 JAM

ARAHAN : JAWAB SEMUA SOALAN

KERTAS SOALAN INI MENGANDUNGI 3 MUKA SURAT

Arahan: Jawab **SEMUA** soalan.

S1 Fakulti Teknologi Maklumat dan Multimedia (FTMM), KUiTTHO berhasrat untuk memulakan perniagaan koswer (*courseware*) pembelajaran Bahasa Inggeris bagi pelajar-pelajar sekolah. Inisiatif tersebut diambil untuk membantu pelajar yang memerlukan alat bantuan berkomputer bagi menguasai penggunaan Bahasa Inggeris di sekolah-sekolah. FTMM mengambil langkah untuk mengurus pelanggan sasaranannya melalui teknologi e-Dagang.

(a) Salah satu kunci pengurusan hubungan pelanggan adalah kemampuan sesebuah organisasi perniagaan memahami perilaku pelanggannya semasa berurusan secara dalam talian. Terangkan **LIMA (5)** komponen asas yang terlibat dalam model perilaku pengguna dalam talian (*consumer behavior online*) sebagai garis panduan kepada FTMM.

(10 markah)

(b) Terdapat pelbagai cara untuk membina profil pengguna bagi pelanggan FTMM. Jelaskan **EMPAT (4)** strategi utama yang mungkin digunapakai oleh FTMM untuk membina profil penggunaannya.

(10 markah)

S2 Pelbagai portal produk bagi memasarkan barangan tempatan yang diwujudkan untuk dicapai (*access*) oleh pelbagai lapisan masyarakat di Malaysia. Ini termasuklah barangan kraftangan, batik, pakaian tradisional, dan kuih-muih tempatan. Walau bagaimanapun, kebanyakan portal produk tempatan ini masih kurang memberi perhatian terhadap kepentingan mewujudkan perkhidmatan pelanggan (*customer service*) yang memuaskan.

(a) Cadangkan **LIMA (5)** bentuk kemudahan perkhidmatan pelanggan yang perlu dititikberatkan dalam portal produk tempatan.

(10 markah)

(b) Sekiranya perkhidmatan pelanggan mula diamalkan dalam portal pemasaran produk tempatan, bincangkan **LIMA (5)** kriteria yang menjadi ukuran prestasi perkhidmatan yang disediakan oleh pengusaha produk berkenaan melalui laman web.

(10 markah)

- S3** Pejabat Penerbit KUITTHO mengalami kesukaran untuk memasarkan hasil penulisan pensusarah yang diterbitkannya. Sekumpulan penyelidik FTMM telah mencadangkan agar Pejabat Penerbit mengambil inisiatif untuk mengiklankan hasil penulisan pensusarah dalam Internet bagi mendapatkan sambutan daripada pelanggan yang berpotensi.
- (a) Jelaskan **LIMA (5)** kelebihan yang mungkin diperolehi daripada mengambil Internet sebagai media pengiklanan produk Pejabat Penerbit. (10 markah)
- (b) Sebelum cadangan tersebut diambil, Pejabat Penerbit perlu menyediakan kertas kerja yang menjelaskan kelemahan pendekatan media iklan yang sedang digunakan sekarang iaitu majalah ilmiah dan akhbar mingguan. Terangkan **LIMA (5)** kelemahan kedua-dua media tersebut bagi dibincangkan dalam kertas kerja. (10 markah)
- S4** Jawatankuasa Penerbitan FTMM bertanggungjawab menyediakan pelbagai bahan bacaan seperti buletin fakulti dan kompilasi kertas kerja penyelidikan. Bagi sesi 2007 jawatankuasa telah bersetuju untuk mengambil faedah daripada teknologi Internet bagi membolehkan kedua-dua bahan tersebut diterbitkan secara dalam talian.
- (a) Bincangkan **EMPAT (4)** kaedah penerbitan dalam talian yang mungkin dipertimbangkan oleh jawatankuasa tersebut. (10 markah)
- (b) Jawatankuasa tersebut juga telah dipertanggungjawabkan untuk menghasilkan portal korporat bagi mengeratkan hubungan kerjasama antara warga fakulti. Bincangkan **LIMA (5)** langkah yang mungkin diambil sebagai garis panduan menghasilkan portal tersebut. (10 markah)
- S5** Pada peringkat permulaan, Malaysia kelihatan begitu ghairah untuk melaksanakan e-Pembelajaran dalam sistem pendidikan hari ini. Projek pelaksanaan e-Pembelajaran ini juga turut mendapat perhatian daripada pelbagai institusi pengajian tinggi. Walau bagaimanapun masih wujud golongan pelajar mahupun pensusarah yang merasakan projek ini masih belum mencapai tahap yang boleh dibanggakan.
- (a) Bincangkan **LIMA (5)** faktor yang sering menjadi kekangan kepada kemajuan projek e-Pembelajaran ini. (10 markah)
- (b) Selain e-Pembelajaran, Malaysia turut membuat pelaburan bagi memajukan projek e-Kerajaan. Ini merupakan inisiatif yang positif bagi organisasi kerajaan untuk mula melangkah ke era digital. Bincangkan **LIMA (5)** proses transformasi yang perlu dilalui oleh organisasi kerajaan daripada perkhidmatan konvensional ke era perkhidmatan dalam talian sebelum pelaksanaan dibuat secara menyeluruh. (10 markah)