



**UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN
MALAYSIA**

**PEPERIKSAAN AKHIR
SEMESTER II
SESI 2008/2009**

NAMA MATAPELAJARAN : E-DAGANG
KOD MATAPELAJARAN : BPB 3143
KURSUS : 3 BPA
TARIKH PEPERIKSAAN : APRIL 2009
JANGKA MASA : 3 JAM
ARAHAN : BAHAGIAN A
JAWAB SEMUA SOALAN

BAHAGIAN B
JAWAB SATU (1) SOALAN
SAHAJA DARIPADA DUA (2)
SOALAN

BAHAGIAN A (30 markah)
PART A (30 marks)

- S1 (a) Senaraikan **DUA (2)** servis berbeza yang ditawarkan kepada pelanggan melalui laman web.
 (2 markah)
- (b) Bandingkan perbezaan yang wujud dalam dimensi infrastruktur teknologi antara perdagangan berasaskan web (e-dagang) serta M-dagang.
 Anda dikehendaki memilih **DUA (2)** faktor sahaja (cth: Infrastruktur Rangkaian, Platform Aplikasi dan Peranti) untuk menjelaskan perbezaannya.
 (6 markah)
- (c) Nyatakan maksud terma HTML dan HTTP.
 (2 markah)
- Q1 (a) *List **TWO (2)** different services that can be offered to customers via web presence.*
 (2 marks)
- (b) *Compare the differences in the technological infrastructure dimension between web-based commerce (e-commerce) and M-commerce.*
*You must choose **TWO (2)** factors only (e.g: Network Infrastructure, Application Platform and Devices) for the differences elaboration.*
 (6 marks)
- (c) *Define HTML and HTTP.*
 (2 marks)
- S2 (a) (i) Terangkankan **DUA (2)** ciri-ciri pembayaran secara elektronik yang berjaya.
 (3 markah)
- (ii) Senaraikan kaedah pembayaran secara elektronik bagi B2B. Nyatakan kaedah pembayaran yang paling popular.
 (2 markah)

- (b) Kenal pasti perbezaan antara perolehan di pihak penjual (sell-side) serta perolehan di pihak pembeli (buy-side).

Nyatakan **SATU (1)** contoh bagi setiap penerangan anda.

(4 markah)

- (c) Kenal pasti **SATU (1)** teknik yang boleh menjaga privasi pengguna di laman web.

(1 markah)

- Q2** (a) (i) *Explain **TWO (2)** characteristics of successful e-payment methods.*
(3 marks)

(ii) *List B2B electronic payment methods. State which is the most popular method.*

(2 marks)

- (b) *Indicate the differences between sell-side e-procurement and buy-side e-procurement.*

*State **ONE (1)** example for each of your explanation.*

(4 marks)

- (c) *State **ONE (1)** technique that can protect the user's privacy over the web.*

(1 mark)

- S3** (a) Namakan **DUA (2)** teknik yang boleh membantu pemasaran *one-to-one* melalui Internet.

(2markah)

- (b) "Pengguna Internet yang berpengalaman lebih gemar bertukar jenama yang berlainan (52% daripada responden bersetuju bahawa mereka gemar bertukar jenama selepas melakukan pencarian secara online) berbanding hanya 33% sahaja di kalangan pengguna Internet yang kurang berpengalaman".

(Sumber: Kajianhdik BrandNewWorld, 2004)

- (i) Bincangkan hubungan yang wujud antara kepuasan pelanggan secara *online* dan kesetiaan pelanggan secara *online* (e-loyalty) dengan merujuk kepada laman web e-dagang sepenuhnya (pureplay e-commerce).

(5 markah)

- (ii) Terangkan SATU (1) faktor yang memberi kesan kepada kesetiaan pelanggan secara *online* (e-loyalty).

(3 markah)

- Q3 (a) State **TWO (2)** techniques of how technology can be used to assist one-to-one marketing over the Internet.

(2 marks)

- (b) "The experienced Internet users were more likely to switch brands (52% of the respondent agreed they were more likely to switch after researching online) compared to 33 % for the less-experienced Internet user"

(Source : BrandNewWorld Survey, 2004)

- (i) Discuss the relationship between online customer satisfaction and online customer loyalty (e-loyalty) in relation to a pureplay e-commerce site.

(5 marks)

- (ii) Explain **ONE (1)** factor that may effect online customer loyalty (e-loyalty).

(3 marks)

BAHAGIAN B (10 markah)
PART B (10 marks)

S4 "Kebolehan mencapai perkhidmatan penjagaan kesihatan serta kualiti melaluinya sering menjadi perhatian utama di Malaysia. Inisiatif yang telah di jalankan oleh Perbadanan Pembangunan Multimedia (MDeC) dalam merekabentuk dan mewujudkan persekitaran yang kondusif bagi pembangunan e-kesihatan telah menjadi penggerak kepada pemilihan Malaysia sebagai peneraju utama hub antarabangsa bagi integrasi penjagaan kesihatan. Projek Tele-medik yang dilancarkan pada Oktober 2000 bertujuan membangunkan empat projek utama untuk menyediakan perkhidmatan penjagaan kesihatan yang sama rata, mudah untuk diperolehi serta berkualiti tinggi".

(Sumber: Dr. Puteri Nemie Jahn Kassim, 2005)

- (a) Walaupun terdapat banyak kelebihan yang dijanjikan melalui pelaksanaan e-kesihatan tersebut, pembangunan aplikasinya mendatangkan beberapa cabaran yang unik merentasi pelbagai bidang yang luas. Hak untuk mendapat privasi individu adalah antara cabaran besar bagi inisiatif e-kesihatan.

Bincangkan pandangan anda berkaitan isu berkenaan.

(7 markah)

- (b) Untuk membolehkan industri penjagaan kesihatan mencapai faedah yang maksimum daripada aplikasi e-kesihatan, terdapat beberapa perubahan yang perlu dilaksanakan. Halangan-halangan tertentu terhadap pelaksanaan e-kesihatan perlu ditangani.

Bincangkan SATU (1) faktor penghalang yang perlu ditangani dan diselesaikan untuk membolehkan e-kesihatan mendepani cabaran-cabaran dalam industri penjagaan kesihatan.

(3 markah)

Q4 "Access to healthcare services and the quality thereof has always been an important concern in Malaysia. The initiatives taken by the Multimedia Development Corporation in designing and creating conducive environment for the development of e-health has thrust Malaysia in the forefront in becoming an international hub for an integrated healthcare. The telemedicine project, which started in October 2000 aims to develop four key projects with the aim of providing equitable, accessible and high quality healthcare services".

(Source: Dr. Puteri Nemie Jahn Kassim, 2005)

- (a) *While there are a lot of promises associated with e-health, its development presents unique challenges across a wide range of areas. Right of individual privacy has emerged as a major challenges for e-health initiatives.*

Discuss your opinion pertaining the issue.

(7 marks)

- (b) *In order for the healthcare industry to gain maximum benefits from e-health application, some changes need to take place. Certain barriers to the adoption of e-health need to be resolved.*

- (i) *Recommend ONE (1) hinderance factor that needs to be confronted and overcome for e-health to accommodate the challenges to the healthcare industry.*

(3 marks)

- S5 (a) "Capaian data dalam masa sebenar (real-time) serta kemampuan menampung capaian global oleh Internet telah mewujudkan satu revolusi yang sangat besar terhadap fungsi perolehan dan peruncitan dalam rantai bekalan. Kini segalanya boleh dilakukan, sebagai contoh melalui *e-marketplaces* dimana pelanggan boleh menyertai e-lelongan untuk memperoleh bekalan pada harga yang berpatutan. Selain dari itu, Internet juga membolehkan firma-firma memulakan e-kolaborasi".

(Sumber: Mukhtar et al., 2009)

- (i) Nyatakan definisi e-kolaborasi.

- (ii) Nyatakan **SATU (1)** aktiviti yang terlibat dalam e-kolaborasi.

(2 markah)

- (b) "...telah terbukti bahawa dengan mengadaptasi praktis e-perniagaan tertentu dapat mengurangkan bilangan peringkat tanggungjawab dalam aktiviti-aktiviti rantai bekalan .."

(Sumber: Disney et al., 2004)

- (i) Terangkan bagaimana peringkat tanggungjawab dikurangkan dalam aktiviti-aktiviti rantai bekalan berdasarkan **Rajah 1 di Lampiran I.**

(4 markah)

- (ii) Nyatakan DUA (2) jenis pengurusan risiko situasi yang akan mempengaruhi sejauh mana aktiviti-aktiviti pengurusan risiko dalam rantaian bekalan bakal dilaksanakan.

(2 markah)

- Q5 (a) *"Real time access to data and the global reaches afforded by the Internet has greatly revolutionized the procurement and retailing function in a supply chain. It is now possible, for instance via e-marketplaces, whereby the customer can participate in e-auctions to procure supplies at the cheapest possible price. Much more than that the Internet enables firms to undertake e-collaboration".*

(Source: Mukhtar et al., 2009)

- (i) State the define of e-collaboration.

- (ii) State ONE (1) activity involved in e-collaboration.

(2 marks)

- (b) *"...it was shown that the adoption of certain e-business practices reduces the number of echelons in the supply chain activities.....".*

(Source: Disney et al., 2004)

- (i) Describe how echelons being reduced from the supplay chain activities as indicated in Figure 1 at Appendix I.

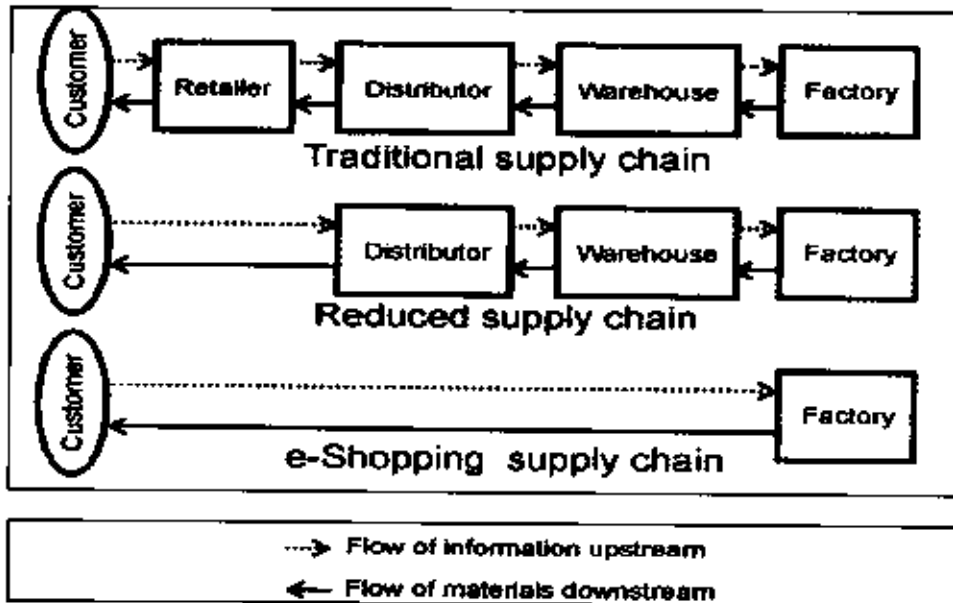
(4 marks)

- (ii) State TWO (2) situational risk management continuum that will affect the extent of risk management activities undergo in the supply chains.

(2 marks)

PEPERIKSAAN AKHIR

SEMESTER/SESI : SEMESTER I/2008/2009 KURSUS : 3 BPA
 NAMA SUBJEK : E-DAGANG KOD SUBJEK : BPB 3143



Rajah 1: Peringkat Tanggungjawab dalam aktiviti rantaian bekalan
 Figure 1: Echelons in supply chain activities