

MODUL 4

OPERASI PERNIAGAAN

JOM! URUS BISNES!

MACAM USAHAWAN HEBAT!

“Berniaga bukan sekadar jual, tapi pandai urus supaya bisnes berjaya!”



Ditulis oleh:

Pensyarah Politeknik Nilai
Puan Syerie Noer Hidayaty
binti Muhamad Basir

MODUL 4

OPERASI PERNIAGAAN

JOM! URUS BISNES!

MACAM USAHAWAN HEBAT!

“Berniaga bukan sekadar jual, tapi pandai urus supaya bisnes berjaya!”



JUALAN AIR SEJUK RM2

DALAM MODUL INI,
KAMU AKAN BELAJAR:

- ✓ Cara bisnes berjalan dari mula hingga akhir
- ✓ Cara jaga barang dan stok dengan bijak
- ✓ Cara layan pelanggan dengan baik and sopan
- ✓ Cara jadi usahawan cilik yang bertanggungjawab

MODUL 4: OPERASI PERNIAGAAN

Diterbitkan di Malaysia

Hak Cipta Politeknik Nilai 2026

Hakcipta Terpelihara

Setiap bahagian terbitan ini tidak boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau dipindahkan ke bentuk lain sama ada dengan cara elektronik, gambar, rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran terlebih dahulu daripada Politeknik Nilai.

eISBN 978-967-2742-57-9



Diterbitkan Oleh:
Politeknik Nilai

Kompleks Pendidikan Nilai, Bandar Enstek, 71760 Labu,
Negeri Sembilan

Tel : 06-850 5800 Faks : 03-31202020

Laman web : <https://pns.mypolycc.edu.my/>

Penulis :

Puan Syerie Noer Hidayaty binti Muhamad Basir

Hakcipta Terpelihara ©2026

PENAFIAN

Naskah ini dihasilkan untuk memberi maklumat dan rujukan kepada pembaca.

Anda mungkin perlu merujuk kepada penasihat atau pengamal professional untuk sesuatu keputusan yang bersifat khusus untuk diri anda.

Tidak ada jaminan yang diperakukan bahawa maklumat yang terkandung di dalam naskah ini adalah tepat dan lengkap.

Pengarang serta penerbitnya dengan ini secara khususnya tidak bertanggungjawab atas apa-apa risiko kehilangan, liabiliti, sama ada secara peribadi atau tidak, yang berlaku akibat penggunaan dan aplikasi kandungan naskah ini, sama ada secara langsung atau tidak langsung.

PRAKATA PENULIS

Setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin dan rahmat-Nya, Modul 4: Operasi Perniagaan ini telah berjaya diterbitkan.

E-buku ini diterbitkan sebagai bahan rujukan dan pembelajaran kepada pelajar serta usahawan cilik dalam memperkukuh pengetahuan asas berkaitan pengurusan kewangan perniagaan. Penerbitannya juga menyokong pelaksanaan Program NADI Kidsventure dalam usaha membudayakan literasi kewangan sejak peringkat awal.

Semoga e-buku ini dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh para pensyarah, tenaga pengajar, pelajar dan usahawan cilik sebagai sumber pembelajaran yang berkesan.

Sekian, terima kasih.

SYERIE NOER HIDAYATY BINTI MUHAMAD BASIR

PROFILE PENULIS



Syerie Noer Hidayaty binti Muhamad Basir

Syerie Noer Hidayaty binti Muhamad Basir ialah seorang Pensyarah Jabatan Perdagangan di Politeknik Nilai. Beliau aktif dalam pelaksanaan pelbagai program keusahawanan dan pementoran perniagaan pelajar, sama ada di peringkat institusi mahupun di jabatan, dengan matlamat untuk membangunkan bakat dan potensi usahawan muda.

Beliau mempunyai pengalaman luas dalam bidang pengurusan dan pembangunan keusahawanan selama lebih tujuh tahun, termasuk pernah berkhidmat sebagai Penolong Pengarah dan Penolong Pengarah Kanan di Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK) dan Kementerian Pendidikan Tinggi. Sepanjang tempoh tersebut, beliau banyak menyumbang dalam perancangan, penyelarasan, dan pelaksanaan pelbagai inisiatif keusahawanan yang menyokong agenda pembangunan TVET negara.

ISI KANDUNGAN

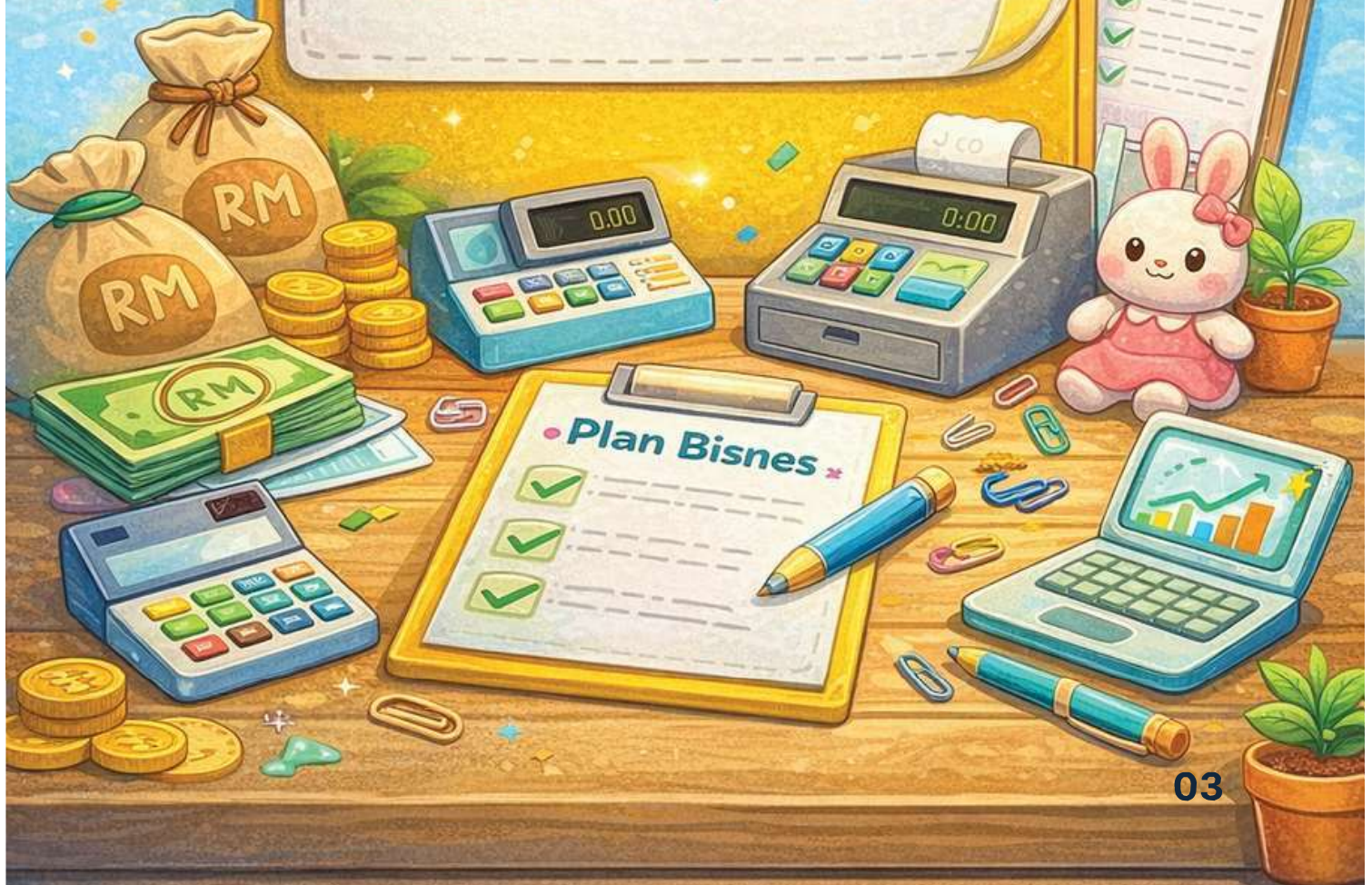
PRAKATA	01
Pengenalan	03
TOPIK 1: MEMAHAMI OPERASI PERNIAGAAN	05
TOPIK 2: STOK DAN INVENTORI	17
TOPIK 3: KUALITI PRODUK DAN LAYANAN PELANGGAN	30

Selamat Datang Usahawan Cilik!

Tahniah!

Kamu sudah sampai ke
**Modul 4 Program
KidsVenture!**

Modul ini akan ajar kamu cara
urus bisnes supaya berjaya,
bukan sekadar pandai jual.



Apa Yang Saya Akan Belajar?



Dalam modul ini, kamu akan belajar:

✓ Belajar cara **bisnes berjalan** dari mula sampai akhir



✓ Belajar cara **jaga barang** dan **stok** dengan bijak



✓ Belajar cara **kekalkan** **kualiti produk jualan.**

✓ Belajar cara **layan** **pelanggan** dengan baik dan sopan



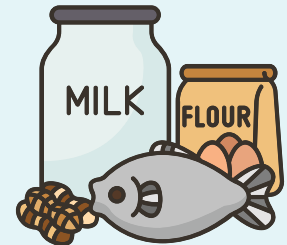
✓ Belajar cara **jadi usahawan cilik** yang **bertanggungjawab**



MODUL 4

OPERASI PERNIAGAAN

TOPIK 1



MEMAHAMI OPERASI PERNIAGAAN



Apa Itu Operasi Perniagaan?



Operasi Perniagaan



Idea



Jual



Urus



Duit

Operasi perniagaan merujuk kepada **semua aktiviti harian** yang dijalankan oleh sesebuah perniagaan untuk menghasilkan produk atau menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan dengan cekap, teratur dan konsisten



SKOP UTAMA OPERASI PERNIAGAAN

Operasi perniagaan melibatkan beberapa komponen penting:

1. Pengurusan Input

Input ialah sumber yang digunakan untuk menjalankan perniagaan, seperti:

- Bahan mentah
- Tenaga kerja
- Mesin dan peralatan
- Modal dan teknologi

✦ Tanpa input yang baik, operasi tidak dapat berjalan dengan lancar.

2. Proses Pengeluaran / Penyampaian

Merujuk kepada proses menukar input kepada output:

- Proses memasak makanan
- Proses menghasilkan produk
- Proses menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan

✦ Di sinilah kualiti, masa dan kos sangat dititikberatkan.

3. Pengurusan Stok dan Inventori

- Menyimpan stok dengan betul
- Mengetahui jumlah stok masuk dan keluar
- Mengelakkan pembaziran atau kehabisan stok

✦ Inventori yang tidak terkawal boleh menyebabkan kerugian.

4. Kawalan Kualiti

- Produk/perkhidmatan menepati standard
- Pelanggan berpuas hati
- Kesilapan dapat dikurangkan

✦ Kualiti yang konsisten membina kepercayaan pelanggan.

5. Penghantaran dan Penyampaian kepada Pelanggan

- Cara produk sampai kepada pelanggan
- Ketepatan masa
- Keselamatan dan kepuasan pelanggan

✦ Operasi yang baik memastikan pelanggan menerima apa yang dijanjikan.



Kenapa Usahawan Perlu Pandai Urus?

OPERASI PERNIAGAAN



Barang habis!
Habislah rugi....

"Oh! Mujur barang semua
siap! Nanti boleh untung!"



Ali pandai jual, tapi lupa nak kira stok. Stok cepat habis! Bila pelanggan nak beli, tak ada produk. Rugi la macam ni!



JUALAN AIR SEJUK RM2
Siti pandai urus jualannya. Dia kira dan periksa stok hari-hari. Setiap hari jualan lancar.

Orang pandai urus, bisnesnya maju!

Sebab tu kita kena jadi usahawan bijak macam Siti, bukan macam Ali.



Topik 1

Dari IDEA

JADI DUIT!

Bagaimana Bisnes Saya Berjalan?



Contoh Operasi Perniagaan

Perniagaan Air Balang

- Beli bahan mentah (air, gula, perisa)
- Sediakan dan bancuh air
- Simpan stok air dan cawan
- Jual kepada pelanggan
- Catat jualan harian

▶ Semua langkah ini ialah operasi perniagaan.



Bisnes Ada Laluan!

Bagaimana Bisnes Saya Berjalan?



Mula Dengan Idea

Langkah-Langkah Dari Idea Sampai Untung!





Saya Jual Produk Saya!

✦ Inilah saat produk saya bertemu pelanggan!

1 Saya Beritahu Tentang Produk

Ini air lemon sejuk:
Segar dan sedap
diminum!



✓ Produk jualan saya



2 Saya Layani Pelanggan Dengan Baik

Terima kasih
kerana bertanya!



3 Saya Serahkan Produk Dengan Hati Gembira

- ✓ Produk kemas
- ✓ Pelanggan senyum
- ✓ Saya ucap terima kasih



✦ ✦ Bila pelanggan gembira, mereka akan datang lagi! ✦ ✦

Saya Kira Duit Yang Diterima

Mari kira duit yang saya terima daripada pelanggan!

1 Kira Duit Kertas

- ✦ Kumpulkan ikut nilai RM1, RM5, RM10, RM50



Kira satu-satu.
Jumlah yang ini



2 Kira Duit Syiling

- ✦ Pilih & asingkan syiling ikut nilai 5 sen, 10 sen, 20 sen



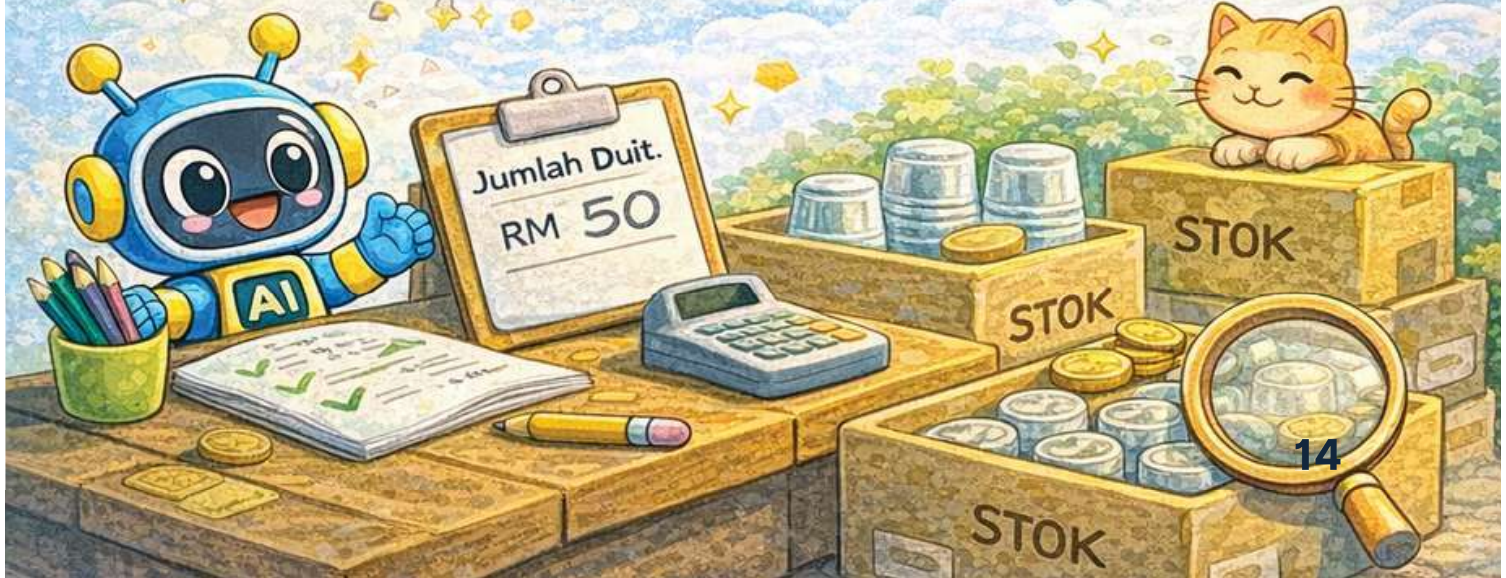
- ✓ Kira satu-satu.
- ✓ Jumlah yang ini

Jumlah yang ini



3 Tulis Jumlah Duit

- ✦ Catat jumlah duit kertas yang kita kira tadi
- ✓ Catat jumlah duit syiling
- ✓ Campurkan semua jumlah  kira sekali lag!



Setiap Orang Ada Peranan

Bisnes Saya Berjaya Kerana Ada Teamwork!



Keputusan Operasi Perniagaan

Operasi perniagaan penting kerana ia:

- Menjamin kelancaran perniagaan
- Mengurangkan kos dan pembaziran
- Meningkatkan kepuasan pelanggan
- Membantu perniagaan berkembang

1 Urus aktiviti jualan

- ✓ Masak
- ✓ Buat jus lemon
- ✓ Sediakan barang keperluan

2 Urus kewangan

- ✓ Kira duit
- ✓ Catat jualan
- ✓ Urus baki

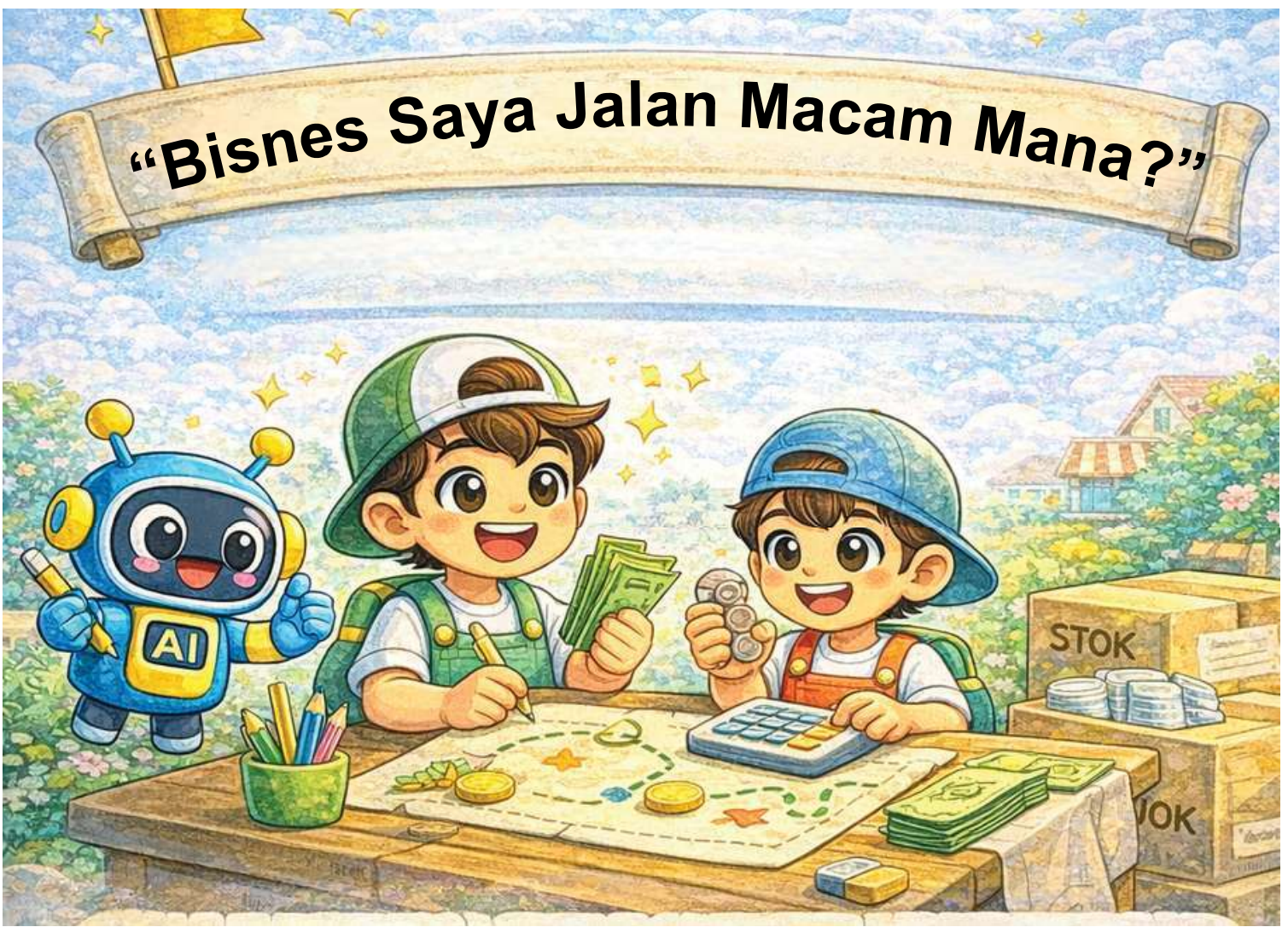
3 Saya Cakap Dengan Pelanggan

- ✓ Jaga Kedai
- ✓ Cakap sopan
- ✓ Melayan pelanggan



✦ Bila semua orang ada peranan, bisnes jadi lebih kuat! ✦

“Bisnes Saya Jalan Macam Mana?”

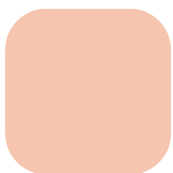


Jom adik-adik

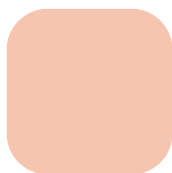
➡ Susun gambar ikut urutan operasi perniagaan



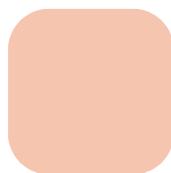
HEBAHKAN



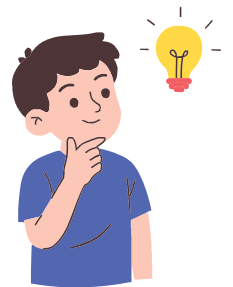
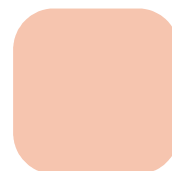
JUAL



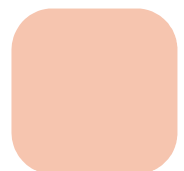
PELANGGAN
GEMBIRA



HASILKAN
PRODUK



IDEA



MODUL 4

OPERASI PERNIAGAAN

TOPIK 2

STOK DAN INVENTORI



TOPIK 2

JAGA BARANG, JAGA BISNES!

Stok & Inventori Itu Penting!



Barang cukup,
bisnes lancar 😊



Barang habis,
pelanggan kecewa 😞



Saya belajar
kira duit!

Macam mana kita
ambil order online?

Apa Itu Stok?

Stok & Inventori Itu Penting!

Stok ialah semua barang yang kita ada untuk dijual atau digunakan dalam perniagaan.

Contoh mudah:

- Kalau jual **aiskrim** → aiskrim ialah stok
- Kalau jual **stiker** → stiker ialah stok
- Kalau jual **air balang** → air, cawan dan straw ialah stok

📌 **Ringkasnya:**

👉 Stok = barang perniagaan kita

Apa Itu Stok?

Stok = Inventori atau Bekalan

Stok penting untuk bisnes!

- ✓ Bahan
- ✓ Barang
- ✓ Bekalan

Lagi banyak **stok**,
lagi banyak kita
boleh jual!



Contoh **Bahan**

- ✓ Gula, lemon,
- ✓ sirap, dll



Contoh **Barang**

- ✓ Air limau,
- ✓ kuih-muih, dll



Stok tu penting sebab ia barang-barang yang kita perlukan untuk berniaga!

Apa Itu Inventori?

Stok & Inventori Itu Penting!

Inventori ialah **senarai** atau **catatan stok** yang kita simpan supaya kita tahu:

- **Barang** apa kita ada
- **Berapa banyak** stok tinggal
- **Bila** perlu tambah stok

♥ Inventori bukan barang, tetapi **CATATAN** barang.

♥ Inventori bukan barang, tetapi **CATATAN** barang.

Mari Tengok Stok Kita!

Stok penting untuk  **Bisnes!**

Stok si klik!



1. KELUARKAN  Barang Dari Rak



2. KIRA & TANDA  Dalam Senarai



Checklist kita mesti betul!
Mari kira dengan teliti!

Syabas Semua!

Jadi Usahawan Cilik

Yay!



1. BISNES Barang Dari Rak

✓ Saya dah belajar langkah bisnes & jual air sejuk.

2. PELANGGAN Dalam Senarai

✓ Saya dah belajar buat & layan pelanggan.

BERSEDIA UNTUK TOPIK 3

Jaga Barang, Jaga Bisnes!

Ayuh urus barang bisnes & kira stok dengan bijak!



MASALAH! STOK TINGGAL SIKIT!

Stok hampir habis!

Oh no...
Macam mana ni?



Bisnes TERHENT!



Pelanggan MARAH



Tak cukup UNTUNG

Kenapa Stok & Inventori Penting?

❖ Jika TIDAK urus stok:

- ✗ Stok habis tiba-tiba
- ✗ Pelanggan kecewa
- ✗ Jualan terhenti

✓ Jika urus inventori dengan baik:

- ✓ Tahu bila stok hampir habis
- ✓ Boleh tambah stok awal
- ✓ Perniagaan berjalan lancar



Bisnes TERHENT!



Pelanggan MARAH



Tak cukup UNTUNG

❖ Usahawan bijak =
pandai jaga stok

Mari Selesaikan Masalah!

Stok hampir habis!



1. SEMAK STOK

- ✓ Periksa barang yang tinggal dalam stor.



2. KIRA BAJET

- ✓ Tengok bajet untuk beli stok baru!



3. BUAT PESANAN

- ✓ Order barang cepat-cepat!



◆ Stok Cukup, Pelanggan Gembira! ◆

Contoh Situasi

Stok hampir habis!



// 🧑 Ali jual stiker di sekolah

- Hari Isnin: Ada 50 keping stiker
- Hari Selasa: Jual 20 keping
- Hari Rabu: Tinggal 30 keping

✓ Ali tulis dalam **inventori** supaya dia tahu:

“Oh, stiker dah tinggal sikit. Kena tambah stok!”

◆ Stok Cukup, Pelanggan Gembira! ◆

Contoh Jadual Inventori Mudah

Stok hampir habis!

Nama Barang	Jumlah Ada	Jumlah Dijual	Baki Stok
Stiker ★	50	20	30
Aiskrim 🍦	40	15	25

Stok	Inventori
Barang sebenar	Senarai barang
Boleh pegang	Ditulis
Untuk jual	Untuk rekod

Perbezaan
Stok &
Inventori

☞ Stok = BARANG ☞ Inventori = CATATAN

Jadi Pengurus Stok Sekejap!

Permainan Simulasi Stok

Bayangkan kamu sedang berniaga hari ini.



1 PILIH SITUASI

- ✓ Pelanggan ramai
- ✓ Stok tinggal sedikit



2 BUAT PILIHAN

- Terus jual
- Berhenti sekejap & restok
- Jual sedikit-sikit



3 LIHAT KESAN PILIHAN

- ✓ 😊 Pelanggan gembira 😊
- ✓ ⌚ Stok cukup habis 📉



✦ Usahawan bijak berfikir sebelum bertindak! ✦

Kesilapan Biasa Usahawan Cilik

Jom elakkan kesilapan supaya
bisnes kita sentiasa berjaya!

✗ KESILAPAN

✗ Tak Catat Stok

- Barang habis tanpa sedar
- Pelanggan kecewa 😞



✗ Tak Catat Stok

- Barang habis tanpa sedar
- Pelanggan kecewa 😞



✗ Ambil Barang Tanpa Kira

- Stok jadi tak cukup
- Duit dan barang tak seimbang

✓ CARA BETUL

✓ Catat Setiap Jualan

- Lepas jual → tolak stok
- Senang semak



✓ Catat Setiap Jualan

- Lepas jual → tolak stok
- Senang semak



✓ Jujur & Bertanggungjawab

- Ambil barang dengan izin ❤️
- Jaga amanah

◆ Belajar daripada kesilapan menjadikan
saya usahawan lebih bijak!



Tahniah!

Anda Usahawan Cilik Hebat!



Anda berjaya lengkapkan Topik 2!

- ✓ Semak dan catat stok
- ✓ Buat keputusan bijak
- ✓ Pastikan pelanggan gembira!

Jom main
permainan
stok produk



Jom main
permainan
Bingo
Inventori



STOK

STOK

MODUL 4

OPERASI PERNIAGAAN

TOPIK 3

KUALITI PRODUK DAN LAYANAN PELANGGAN



APA ITU KUALITI PRODUK?

Kualiti produk bermaksud barang yang kita jual itu bagus, kemas, selamat dan memuaskan hati pelanggan.



Contoh:

- Aiskrim tak cair, rasa sedap 🍦
- Stiker tak koyak, warna cantik ★
- Pensel tak mudah patah, senang menulis ✎

☞ **Kualiti produk = barang yang buat pelanggan suka dan puas hati**

KENAPA KUALITI PRODUK PENTING?

Produk dikatakan berkualiti apabila:

- makanan bersih dan sedap,
- pembungkusan kemas,
- produk tidak rosak,
- barang sesuai dengan kegunaan pelanggan.



Walaupun perniagaan kecil,
kualiti tetap penting.

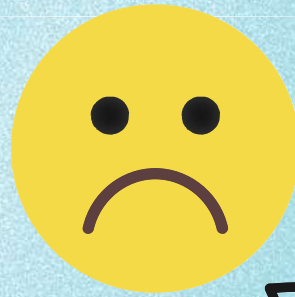
✨ **Kualiti bukan
tentang mahal,
tetapi tentang
usaha.**



APA JADI JIKA PRODUK TIDAK BERKUALITI?

Jika produk tidak berkualiti:

- pelanggan mungkin kecewa,
- pelanggan tidak mahu beli lagi,
- pelanggan mungkin ceritakan kepada orang lain.



Ini boleh menyebabkan:

- jualan menurun,
- kepercayaan hilang.



! Satu pengalaman buruk boleh buat pelanggan tidak kembali.

Kualiti Itu Tanggungjawab Kita!

Kualiti Itu Penting!

- ✓ Produk yang baik buat pelanggan gembira 😊
- ✓ Pelanggan gembira akan datang semula 🔄



Kualiti Itu Penting!

- ✓ Produk yang baik buat pelanggan gembira 😊
- ✓ Pelanggan gembira akan datang semula 🔄

Apa Itu Layanan Pelanggan?

Layanan pelanggan ialah cara kita bercakap, melayan dan berkelakuan dengan pelanggan.



Layanan pelanggan =
sikap baik semasa berniaga

la termasuk:

- Senyum 😊
- Cakap dengan sopan
- Ucap terima kasih
- Tolong pelanggan dengan baik

TOPIK 3

Senyum Itu Magnet Pelanggan!

Mari kita lihat bagaimana senyuman dan layanan mesra boleh memikat pelanggan dan menguatkan bisnes kita!

1. Membuat Pelanggan Gembira

- Senyuman boleh menceriakan hati pelanggan

2. Mencipta Pelanggan Setia

- Pelanggan suka datang balik kalau dilayan dengan baik

3. Bisnes Cepat Berkembang!

- Pelanggan suka berkongsi tentang layanan baik kita.



STOK

STOK



Layanan mesra, bisnes berjaya!

Senyuman & Salam Itu Kuat!

Kuasa magis untuk tarik pelanggan!

✓ Boleh Tarik Pelanggan!

✗ Jauhkan Pelanggan!

Selamat datang!

Hai, Puan!

Apa khabar pakcik?



STOK



☆ Budi bahasa, pelanggan rasa dihargai! ☆

6 Cara Tambah Pelanggan

Mari praktikkan satu-satu!

6

Cara Tambah Pelanggan

- 1 Berikan senyuman 😊
- 2 Ucapkan salam
- 3 Sapa mesra pelanggan
- 4 Dengar dengan teliti
- Bantu carikan barang
- Terima kasih & Ucap selamat



STOK



Layan pelanggan seperti raja!

REFLEKSI

“Senyum Dengan Pelanggan”

Aktiviti :

➔ Padankan gambar dengan perasaan



Pelanggan
sedih



Pelanggan
marah



Pelanggan
gembira

“Senyum buat orang suka.”



REFLEKSI

“Senyum Dengan Pelanggan”

• Answer

Aktiviti :

➔ Padankan gambar dengan perasaan



Pelanggan
sedih

Pelanggan
marah

Pelanggan
gembira

“Senyum buat orang suka.”



Apa yang Saya Dah Belajar?

Hari ini saya belajar tentang _____

Ya! Apa yang best kat sini? ❤️

Hari ini saya belajar tentang _____

Saya paling suka bahagian _____

Saya mahu jadi usahawan yang _____

★ Setiap hari kita belajar jadi lebih baik! ★

UJI KEFAHAMAN

Mari kita lihat sejauh mana adik-adik faham topik yang telah dipelajari:



Refleksi: "Saya Pandai Bisnes!"

Apakah jawapan adik-adik untuk soalan berikut:

- Saya jual _____
- Barang saya ada / tiada
- Saya suka senyum 😊

TAHNIAH, USAHAWAN CILIK!



**Kamu telah selesaikan
MODUL 4: OPERASI PERNIAGAAN**

**Sekarang kamu tahu cara MENGURUS
PERNIAGAAN macam usahawan sebenar!**

Teruskan cipta idea hebat.

Kamu kecil, tapi penuh potensi besar!



MODUL 4: OPERASI PERNIAGAAN

eISBN 978-967-2742-57-9



Diterbitkan oleh:
Politeknik Nilai
Kementerian Pendidikan Tinggi
Dengan Kerjasama NADI x KIDSVENTURE