

Nama: _____

Kelas: _____



Latihan Soal Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan baik dan benar!

- Perhatikan aturan tata tempat bagi pejabat negara dibawah ini:
 - 1) Pimpinan lembaga pemerintah non-departemen dan pejabat pemerintah tertentu
 - 2) Menteri Negara, Panglima Angkatan Bersenjata, Kepala Staf Angkatan, dan Kepala Kepolisian Republik Indonesia
 - 3) Ketua lembaga tinggi negara
 - 4) Ketua Muda Mahkamah Agung dan Hakim Agung di Mahkamah Agung
 - 5) Wakil Presiden
 - 6) Presiden

Berdasarkan urutan tersebut, manakah yang paling benar sesuai dengan aturan tata tempat yang berlaku...

 - A. 1, 2, 3, 4, 5, 6
 - B. 6, 4, 2, 5, 3, 1
 - C. 3, 1, 6, 2, 4, 5
 - D. 6, 5, 3, 2, 4, 1
 - E. 1, 3, 6, 2, 4, 5
- Dibawah ini adalah hal yang paling tepat untuk dilakukan Ketika humas sedang bertugas sebagai pembawa acara resmi, yaitu...**

 - A. Mematuhi susunan acara yang telah disusun sesuai protokol
 - B. Membiarkan tamu menyesuaikan posisi duduk masing-masing
 - C. Menyusun ulang acara sesuai permintaan audience
 - D. Menyesuaikan acara dengan keinginan sponsor
 - E. Membuat suasana lebih santai dengan mengubah urutan acara
- Untuk menilai keberhasilan pesan yang disampaikan kepada khalayak, humas dapat melakukan...**

 - A. Anggaran dana yang sudah digunakan
 - B. Kepuasan dari tim humas internal
 - C. Jumlah followers yang ada di media sosial
 - D. Jumlah presentasi yang telah dilakukan
 - E. Tingkat interaksi dan respon dari khalayak

Nama: _____

Kelas: _____



Latihan Soal Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan baik dan benar!

4. **Setelah melakukan pelayanan kepada pelanggan dan memastikan pelayanan yang diberikan memuaskan, perlu dilakukan adanya...**
 - A. Rapat mingguan dengan seluruh tim humas
 - B. Survey kepuasan pelanggan secara berkala
 - C. Pengumpulan data dari laporan keuangan
 - D. Peningkatan jumlah produk layanan
 - E. Pelatihan internal tanpa melibatkan pelanggan
5. **Untuk menghadapi kelompok khalayak yang kritis, strategi komunikasi yang tepat untuk diterapkan adalah...**
 - A. Menyampaikan permintaan maaf di awal
 - B. Mengabaikan kritik yang muncul
 - C. Merespons kritik dengan sikap profesional dan terbuka
 - D. Menyampaikan informasi yang dikehendaki perusahaan
 - E. Mempublikasikan kritik untuk memperbaiki citra perusahaan
6. **Ketika merancang strategi komunikasi dengan media massa, yang sebaiknya dianalisis oleh humas adalah...**
 - A. Jumlah berita yang dapat diterbitkan
 - B. Target audience dan jenis media yang sesuai
 - C. Preferensi pribadi wartawan
 - D. Ketersediaan anggaran publikasi
 - E. Hubungan dekat dengan wartawan
7. **Untuk selalu senantiasa menjaga hubungan baik dengan pelanggan, hal yang harus dipastikan dengan baik adalah...**
 - A. Permintaan pelanggan selalu diprioritaskan di atas tugas lainnya
 - B. Pelanggan mendapatkan akses khusus
 - C. Penawaran harga khusus diberikan pada semua pelanggan
 - D. Seluruh keluhan diabaikan demi efisiensi waktu
 - E. Respons yang diberikan tepat waktu dan sesuai harapan

Nama: _____

Kelas: _____



Latihan Soal Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan baik dan benar!

8. Pada saat ada acara kenegaraan perlu mengatur posisi pejabat tinggi. Bagaimana cara humas mengevaluasi apakah pengaturan sudah sesuai dengan protokol...
 - A. Berdasarkan urutan dan tata protokol yang berlaku
 - B. Berdasarkan rekomendasi dari media
 - C. Dengan melihat reaksi dari tamu undangan
 - D. Berdasarkan kehendak dari pejabat utama
 - E. Berdasarkan pengalaman acara sebelumnya
9. Ketika menghadapi situasi dimana ada informasi negatif tentang perusahaannya di media sosial, untuk menjaga etika sebagai seorang humas harus melakukan...
 - A. Meminta maaf di semua komentar
 - B. Membuat klarifikasi yang objektif dan professional
 - C. Menghapus semua komentar negatif
 - D. Mengabaikan semua kritik
 - E. Menyerang balik kepada pihak yang memberikan kritik
10. Dari jawaban di bawah ini, manakah yang bukan merupakan tujuan utama dari sebuah strategi komunikasi dalam organisasi atau perusahaan...
 - A. Menyampaikan informasi secara terbuka dan sederhana kepada audience
 - B. Membangun citra positif bagi organisasi atau perusahaan tersebut
 - C. Meningkatkan keterlibatan dan partisipasi anggota
 - D. Menciptakan hubungan yang baik antara organisasi dan publik
 - E. Memperhatikan beberapa umpan balik dari audience saja
11. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, humas perlu menyesuaikan komunikasi dengan cara...
 - A. Arahan langsung dari atasan
 - B. Harapan dan kebutuhan spesifik dari pelanggan
 - C. Keinginan pribadi humas
 - D. Target pasar utama dari competitor
 - E. Waktu kerja yang tersedia

Nama: _____

Kelas: _____



Latihan Soal Pilihan Ganda

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan baik dan benar!

12. **Sebagai seorang customer service, bagaimana anda menghadapi pelanggan yang sedang marah...**
 - A. Membalas dengan nada yang sama agar pelanggan merasa dipahami
 - B. Tetap tenang dan mendengarkan keluhan dari pelanggan
 - C. Mengabaikan pelanggan sampai bisa tenang terlebih dahulu
 - D. Memotong pembicaraan pelanggan untuk segera memberikan solusi
 - E. Menyalahkan pelanggan atas masalahnya sendiri
13. **Jika seorang humas dihadapkan pada permintaan untuk menyebarkan berita palsu, Tindakan etis yang perlu dilakukan adalah...**
 - A. Menolak permintaan dan menjelaskan alasan berdasarkan kode etik
 - B. Mengikuti instruksi dari atasan tanpa bertanya
 - C. Menyebarkan berita tanpa diketahui media
 - D. Mengubah sedikit informasi untuk memenuhi keinginan atasan
 - E. Menghindari topik tersebut di depan publik
14. **Seorang humas sedang melakukan evaluasi kegiatan pameran yang diadakan oleh Perusahaan. Indikator keberhasilan dari kegiatan tersebut dapat dilihat dari...**
 - A. Durasi pameran berlangsung
 - B. Banyaknya pengunjung yang hadir
 - C. Jumlah media yang meliput
 - D. Jumlah karyawan yang bekerja di pameran
 - E. Peningkatan persepsi positif terhadap brand
15. **Untuk membangun hubungan jangka panjang dengan para pelanggan, strategi yang perlu diterapkan adalah...**
 - A. Fokus pada membangun kepercayaan dan memberikan solusi
 - B. Diarahkan pada keuntungan perusahaan semata
 - C. Menyampaikan produk atau layanan baru saja
 - D. Hanya digunakan saat ada masalah
 - E. Terbatas pada komunikasi formal saja

Nama: _____

Kelas: _____



Latihan Soal Essay

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan baik dan benar!

1. Setelah anda melakukan piket yang sudah ditentukan oleh sekolah, bagaimana pelayanan kepada pelanggan dapat mempengaruhi citra baik di mata publik?
2. Ketika anda memberikan pelayanan kepada pelanggan analisislah apa saja dampak positif dan dampak negatif yang kemungkinan terjadi jika pelayanan yang diberikan tidak optimal!
3. Hari ini anda sedang piket di UPJ MPLB SMK Widya Dharma Turen, lalu anda mendapatkan kritik dari pelanggan karena pelayanan yang buruk pada saat fotocopy berkas. Bagaimana anda mengevaluasi diri anda pada situasi ini dan berikan solusi untuk pelayanan kedepannya!
4. Anda diminta untuk menjelaskan kepada tim pelayanan pelanggan di UPJ tentang pentingnya menjaga sikap professional saat menghadapi pelanggan yang marah. Berikan penjelasan tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi hal tersebut!
5. Amel merupakan staf administrasi yang bertanggung jawab pada data penjualan di WD Mart. Menurut anda, apa yang harus dilakukan Amel agar data penjualan tersebut aman dan tidak bocor di pihak yang tidak bertanggung jawab?

Jawaban

Nama: _____

Kelas: _____

