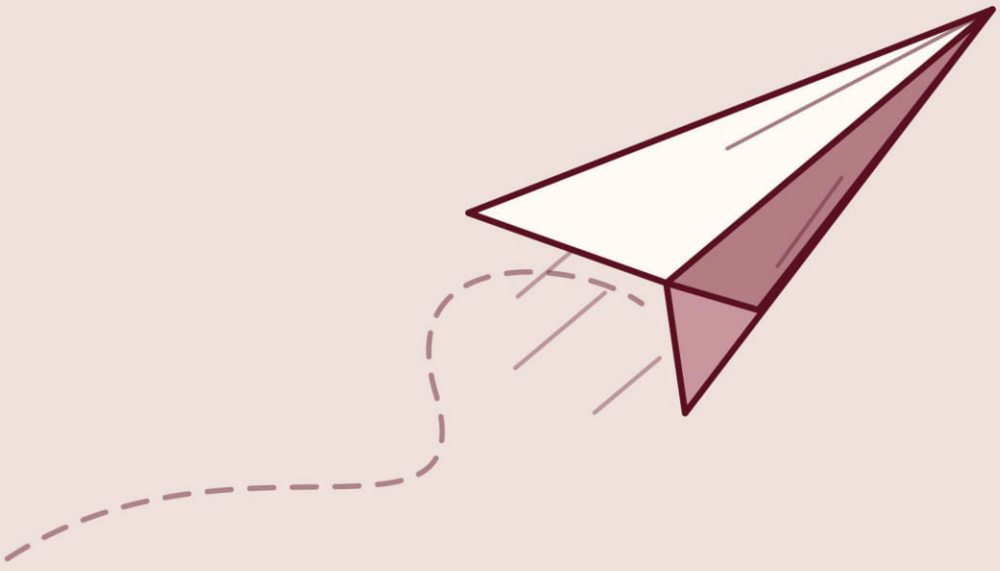
SERI PERSIAPAN TKA SMK

TKA SMK

MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS

Materi, Strategi, dan Simulasi



Handaka Lumu
by Next Level Study Indonesia

2026/2027 · SMKMPLB

TKA SMK MPLB

Materi, Strategi, dan Simulasi

Handaka Lumu

by Next Level Study Indonesia

The Dancer of the Silent Stage

"Semakin kau mengenalku, semakin banyak yang kamu tidak tahu"



KETERANGAN BUKU

TKA SMK MPLB: Materi, Strategi, dan Simulasi

Penulis: Handaka Lumu

Penyusun soal: Tim Next Level Study Indonesia

Penerbit: Next Level Study Indonesia

Edisi: Edisi 1 · Gratis untuk pelajar Indonesia · 2026/2027 · Kode buku SMKMPLB

© 2026 Next Level Study Indonesia. Hak cipta dilindungi undang-undang.

GRATIS · TIDAK UNTUK DIPERJUALBELIKAN

Buku ini dibagikan gratis sebagai dedikasi Next Level Study Indonesia untuk bangsa. Boleh diperbanyak dan dibagikan untuk belajar, tetapi tidak untuk diperjualbelikan.

Sumber soal asli: Belum ada soal asli TKA untuk mapel ini; bentuk soal mengikuti soal asli TKA SMK 2025 Projek Kreatif dan Kewirausahaan (Pusat Asesmen Pendidikan, Kemendikdasmen).

Acuan kisi-kisi: https://pusmendik.kemendikdasmen.go.id/tka/tka/view/mata-pelajaran-pilihan/sma/smk-manajemen-perkantoran-dan-layanan-bisnis

Kata Pengantar

Kamu yang sedang bersiap,

Terima kasih sudah membuka buku ini. Pekerjaan kantor sering dianggap sekadar mengetik, mengantar surat, atau menjawab telepon. Padahal di balik meja yang rapi ada pekerjaan yang menjaga usaha tetap berjalan: pesanan tercatat benar, dokumen sampai ke orang yang tepat, arsip ditemukan dalam hitungan menit, dan pelanggan merasa dihargai sejak sapaan pertama. Semua itu sudah kamu rasakan sejak praktik di kantor sekolah atau di tempat PKL.

Buku ini lahir dari satu pengamatan. Soal TKA SMK jarang bertanya "apa pengertian ini". Soal-soalnya bercerita tentang seorang staf tata usaha, seorang resepsionis, atau sebuah kantor kecil yang sedang menghadapi masalah, lalu meminta kamu memilih tindakan yang paling tepat sesuai prosedur. Banyak siswa tersandung bukan karena kurang rajin, tetapi karena terbiasa menghafal istilah tanpa memakainya pada kasus. Karena itu, buku ini saya tulis supaya kamu paham alasan di balik setiap konsep, bukan hanya namanya.

Isinya mengikuti kisi-kisi resmi Pusmendik untuk mata pelajaran Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Setiap sub bab lebih dulu menjelaskan materinya secara utuh, lengkap dengan gambar, contoh dari dunia kerja di sekitarmu, dan contoh soal yang diselesaikan langkah demi langkah. Sesudah itu baru disajikan strategi menjawab dan jebakan yang sering dipasang. Di akhir setiap bab ada kuis, dan di akhir buku ada simulasi TKA yang berwaktu seperti ujian sesungguhnya. Buku ini tidak menjanjikan nilai tertentu. Yang bisa saya janjikan hanyalah penjelasan yang jujur dan latihan yang terarah.

Bacalah berurutan. Kerjakan latihan dengan pensil di tangan, jangan hanya dengan mata. Bila skor kuis belum memuaskan, kembalilah ke sub bab yang ditunjuk tabel anjuran. Latihan dan kuis yang sama juga bisa kamu buka di LMS NLS lewat kode QR di dalam buku.

Seorang pekerja kantor yang baik menjaga kepercayaan. Ia menepati janji kepada pelanggan, merahasiakan dokumen yang dipercayakan kepadanya, dan bekerja rapi bahkan ketika tidak ada yang memeriksa. Belajarlah dengan kesetiaan yang sama, dan berjanjilah pada dirimu untuk tidak berhenti di tengah jalan. Persembahkan kesungguhanmu untuk orang tua yang menunggumu pulang membawa kabar baik, untuk guru yang sabar menuntunmu, dan untuk negeri yang kelak membutuhkan tenaga serta pikiranmu di dunia kerja. Belajarlah dengan sepenuh jiwa dan raga, karena ilmu yang kamu kumpulkan hari ini adalah baktimu esok hari.

Selamat belajar. Saya percaya kamu bisa.

Oktober 2026

Handaka Lumu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Panduan Memakai Buku

Buku ini dipakai berurutan: kenali ujiannya (Bagian A), pelajari 6 bab materi (Bagian B), uji kesiapanmu dengan simulasi TKA berwaktu (Bagian C), lalu cocokkan jawaban dan pelajari pembahasannya (Bagian D).

Peta belajar

Langkah	Kamu mengerjakan	Hasil
1	Bagian A: kenali bentuk soal dan peta kisi-kisi	Tahu apa yang diuji
2	Bab demi bab: baca sub bab, kerjakan latihan, lalu Kuis Akhir Bab	Skor kuis per bab
3	Ulangi sub bab yang ditunjuk tabel anjuran di akhir kuis	Titik lemah berkurang
4	Bagian C: 3 simulasi TKA berwaktu	Skor simulasi
5	Bagian D: kunci dan pembahasan semua soal	Paham alasan, bukan hanya jawaban

Tanda di dalam buku

Tanda	Artinya
◎ APA YANG DIUJI	Tujuan belajar sub bab dan indikator resmi yang diuji
◆ KONSEP INTI	Materi lengkap: penjelasan runtut, gambar, dan contoh terselesaikan
▲ STRATEGI DAN JEBAKAN	Langkah menjawab dan pola pengecoh yang sering dipasang
● BEDAH SOAL	Soal dibahas langkah demi langkah
✎ LATIHAN	Soal untuk dikerjakan sendiri; kunci singkat di bawahnya
✔ PERIKSA DIRI	Pertanyaan refleksi dan hal yang perlu diingat
Kotak QR	Membuka latihan dan kuis yang sama di LMS NLS

Kode

SMKMPLB-1.2 = sub bab 1.2; SMKMPLB-KB1 = kuis akhir bab 1; SMKMPLB-FIN1 = simulasi 1. Kode yang sama dipakai di LMS.

Belajar lewat PDF atau LMS

Semua latihan, kunci, dan pembahasan sudah ada di buku ini, jadi kamu bisa belajar hanya dengan PDF atau cetakan. LMS menambahkan latihan dan kuis interaktif, serta menyimpan skormu.

Buka buku ini di LMS NLS

Pindai untuk membuka course buku ini.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Daftar Isi

Kata Pengantar ii
Panduan Memakai Buku iii
Bagian A · Mengenal TKA Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis 1
Bagian B · Materi 8
Bab 1 · Aktivitas Bisnis, Rantai Pasok, dan Logistik 8
Sub bab 1.1 · Konsep administrasi dalam aktivitas bisnis 9
Sub bab 1.2 · Pencatatan dan pengelolaan dokumen bisnis sederhana 21
Sub bab 1.3 · Alur dan peran rantai pasok 34
Sub bab 1.4 · Pengertian, tujuan, dan fungsi logistik 46
Kuis Akhir Bab 1 58
Bab 2 · Badan Usaha, Pasar, dan E-Commerce 70
Sub bab 2.1 · Jenis dan karakteristik bentuk badan usaha 71
Sub bab 2.2 · Jenis pasar dalam kegiatan ekonomi dan bisnis 84
Sub bab 2.3 · Perbedaan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce 95
Sub bab 2.4 · Peran e-commerce dalam kegiatan bisnis 107
Kuis Akhir Bab 2 119
Bab 3 · Layanan Pelanggan dan Dasar Komunikasi 132
Sub bab 3.1 · Etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan 133
Sub bab 3.2 · Evaluasi praktik layanan pelanggan sesuai norma dan budaya kerja 145
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan dengan pelanggan 158
Sub bab 3.4 · Komunikasi tertulis dengan pelanggan 169
Sub bab 3.5 · Komunikasi digital dengan pelanggan 182
Kuis Akhir Bab 3 195
Bab 4 · K3/K3LH dan Budaya Kerja Perkantoran 207
Sub bab 4.1 · Prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri 208
Sub bab 4.2 · Analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja 221
Sub bab 4.3 · Budaya kerja di lingkungan perkantoran 235
Kuis Akhir Bab 4 246
Bab 5 · Pengelolaan Dokumen dan Kearsipan 257
Sub bab 5.1 · Penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi 258
Sub bab 5.2 · Pembuatan dan penerimaan arsip 271
Sub bab 5.3 · Pencatatan dan pendistribusian arsip 283
Sub bab 5.4 · Penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip 297
Sub bab 5.5 · Sistem pengarsipan 311
Sub bab 5.6 · Perbandingan sistem arsip manual dan digital 325
Kuis Akhir Bab 5 336
Bab 6 · Perangkat Perkantoran, Data, dan Informasi 347
Sub bab 6.1 · Pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi 348
Sub bab 6.2 · Pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data 361
Sub bab 6.3 · Pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman 373

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 6.4 · Penyajian data dan informasi perkantoran 388
Kuis Akhir Bab 6 400
Bagian C · Simulasi TKA 412
Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026 413
Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026 429
Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026 447
Bagian D · Kunci dan Pembahasan 462
Penutup 559
Lampiran 561

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian A · Mengenal TKA Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Apa itu TKA SMK Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Tes Kemampuan Akademik (TKA) Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) adalah salah satu mata pelajaran **pilihan** program keahlian SMK dalam kisi-kisi resmi Pusat Asesmen Pendidikan (Pusmendik) Kemendikdasmen, dengan nama "SMK - Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis". Kisi-kisi itu disusun dari Capaian Pembelajaran (Keputusan Kepala BSKAP Kemendikdasmen Nomor 046/H/KR/2025). Menurut Pusmendik, tes ini mengukur pemahaman konsep, prinsip, dan praktik serta kemampuan bernalar kritis di bidang manajemen perkantoran, agar mendukung pekerjaan administrasi sesuai kebutuhan dunia kerja dan perkembangan teknologi.

Artinya, mengenal istilah saja tidak cukup. Kamu juga harus bisa **memakai** konsep itu pada kasus: memilih dokumen yang tepat, menentukan sistem penyimpanan, menanggapi pelanggan, atau menilai apakah sebuah tindakan sesuai prosedur.

> Halaman kisi-kisi Pusmendik tidak menyebut jumlah soal dan waktu. Buku ini memakai **25 soal** dalam **60 menit** untuk kuis dan simulasi, sehingga rata-rata kamu punya sekitar **2,4 menit** per soal, sama seperti mata pelajaran pilihan lain dalam seri buku ini. Pastikan ketentuan resminya lewat pengumuman Pusmendik menjelang ujian.

Satu catatan jujur tentang soal

Untuk mata pelajaran ini **belum ada soal asli TKA** yang dipublikasikan. Soal asli TKA SMK 2025 hanya tersedia untuk mata pelajaran Projek Kreatif dan Kewirausahaan. Karena itu, soal di buku ini adalah **soal latihan baru** yang disusun tim NLS. Bentuk, panjang, dan tingkat kesulitannya mengikuti soal asli Projek Kreatif dan Kewirausahaan, sedangkan isinya mengikuti kisi-kisi MPLB. Buku ini juga tidak memuat persentase benar nasional, karena datanya memang belum ada. Tokoh, kantor, dan usaha dalam soal dan contoh adalah **rekaan**, ditandai di akhir kasusnya.

Apa yang diuji: dua elemen, dua belas butir

Kisi-kisi membagi muatan TKA MPLB menjadi dua elemen. Agar mudah dirujuk, buku ini menomori butirnya K1 sampai K12.

Elemen 1: Wawasan dunia kerja bidang MPLB

- **K1** aktivitas pekerjaan manajemen perkantoran dan layanan bisnis (pencatatan, dokumen, pengarsipan)
- **K2** rantai pasok (*supply chain*)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **K3** bentuk badan usaha
- **K4** *e-commerce*

Elemen 2: Kecakapan kerja dasar (*basic job skills*), K3, dan budaya kerja

- **K5** proses layanan pelanggan (*customer service*)
- **K6** konsep K3/K3LH dan budaya kerja
- **K7** pengelolaan dokumen
- **K8** kearsipan
- **K9** penggunaan perangkat keras dan lunak
- **K10** data dan informasi
- **K11** dasar komunikasi
- **K12** konsep layanan bisnis logistik

Dua elemen berisi banyak butir, sehingga buku ini membaginya menjadi **enam bab** mengikuti Peta Topik Bank Soal NLS. Dengan begitu, setiap bab bisa diakhiri satu kuis yang mewakili semua sub babnya.

Bab	Isi	Sub bab	Butir kisi-kisi
Bab 1	aktivitas bisnis, rantai pasok, dan logistik	1.1 – 1.4	K1, K2, K12
Bab 2	badan usaha, pasar, dan e-commerce	2.1 – 2.4	K3, K4
Bab 3	layanan pelanggan dan dasar komunikasi	3.1 – 3.5	K5, K11
Bab 4	K3/K3LH dan budaya kerja perkantoran	4.1 – 4.3	K6
Bab 5	pengelolaan dokumen dan kearsipan	5.1 – 5.6	K7, K8
Bab 6	perangkat perkantoran, data, dan informasi	6.1 – 6.4	K9, K10

Satu catatan: sub bab 2.2 (jenis pasar menurut struktur persaingan) dimasukkan karena ada di Peta Topik resmi Bank Soal dan di soal latihan. Kisi-kisi Pusmendik sendiri hanya menyebut bentuk pasar lewat perbandingan pasar konvensional dan *e-commerce*.

Pada paket latihan buku ini (enam paket berisi 150 soal), porsi soal per bab adalah sebagai berikut. Angka ini bobot **soal latihan NLS**, bukan bobot ujian resmi.

Bab	Isi	Porsi soal latihan
Bab 1	aktivitas bisnis, rantai pasok, dan logistik	14 %
Bab 2	badan usaha, pasar, dan e-commerce	15 %
Bab 3	layanan pelanggan dan dasar komunikasi	19 %
Bab 4	K3/K3LH dan budaya kerja perkantoran	10 %
Bab 5	pengelolaan dokumen dan kearsipan	28 %
Bab 6	perangkat perkantoran, data, dan informasi	15 %

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Persentase dibulatkan, sehingga jumlahnya bisa sedikit lebih dari 100 %. Kearsipan dan dokumen memiliki bobot paling besar, jadi Bab 5 layak mendapat waktu belajar terbanyak.

Konteks soal: dunia kerja perkantoran dan layanan bisnis

Soal TKA SMK memakai kasus dunia kerja yang akrab bagi siswa SMK: kantor sekolah, kantor kecamatan, klinik, toko, gudang, dan perusahaan distribusi. Tokohnya sering staf tata usaha, resepsionis, petugas arsip, siswa PKL, atau pemilik usaha kecil. Kasus-kasus ini hampir selalu bertanya satu hal: **tindakan atau keputusan mana yang paling tepat?**

Konteks	Contoh situasi
Dokumen bisnis	faktur dan surat jalan yang jumlah barangnya berbeda; kuitansi yang salah tulis
Rantai pasok dan logistik	stok hampir habis padahal barang pesanan belum tiba; gudang berantakan sehingga barang sulit diambil
Layanan pelanggan	pelanggan marah karena pesanan terlambat; telepon masuk saat atasan sedang rapat
Kearsipan	surat rahasia salah dibuka; arsip yang sudah habis masa simpannya menumpuk di ruang kerja
Perangkat dan data	kabel proyektor tidak cocok dengan laptop; rumus lembar kerja yang hasilnya keliru; data pelanggan yang perlu dicadangkan
Keselamatan kerja	kabel melintang di jalur kantor; APAR yang jarumnya di zona merah; staf yang pergelangan tangannya sakit karena posisi mengetik

Beberapa soal memakai tabel (misalnya hasil pemeriksaan standar layanan, jadwal retensi, atau tabel penjualan) dan gambar (misalnya formulir, lembar disposisi, denah evakuasi, atau halaman buku agenda). Tabel dan gambar dibaca dengan tenang dan lengkap: judul, satuan, kolom, lalu baris.

Pola soal: dari kasus ke keputusan

Kebanyakan soal mengikuti satu pola. Kamu diberi **situasi** (kejadian, dokumen, atau keluhan), lalu diminta memilih **tindakan atau pernyataan** yang paling sesuai. Gunakan empat langkah berikut.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah	Pertanyaan yang kamu ajukan	Contoh (rekaan: surat bertanda RAHASIA untuk direktur diterima staf tata usaha)
1. Baca masalahnya	Apa yang sebenarnya terjadi dan siapa yang mengalaminya?	surat yang ditujukan kepada direktur dan bertanda rahasia sudah sampai di meja staf
2. Cari konsep	Konsep mana yang dipakai?	pengurusan surat masuk menurut sifatnya
3. Cocokkan dengan kondisi	Apa batasan dalam soal (prosedur, wewenang, waktu)?	staf tidak berwenang membuka surat rahasia
4. Uji pilihan	Apakah pilihan ini menyelesaikan **masalah di soal**, bukan masalah lain?	pilih tindakan yang mencatat surat sebagai surat rahasia dan menyerahkannya tertutup kepada pihak berwenang

Langkah 4 adalah saringan terakhir. Pengecoh sering berupa tindakan yang **baik secara umum**, tetapi tidak sesuai prosedur di soal itu, atau melampaui wewenang tokohnya.

Tiga tingkat berpikir

Kisi-kisi menyusun soal dalam tiga level kognitif.

Level	Proses berpikir	Contoh
1 Pengetahuan dan pemahaman	mengenali, menjelaskan	menentukan fungsi sebuah dokumen atau perangkat
2 Aplikasi	menerapkan, menentukan, memprediksi	memilih tindakan yang tepat saat api kecil muncul di ruang kerja
3 Penalaran	menganalisis, membandingkan, menarik kesimpulan	membandingkan arsip manual dan digital untuk sebuah kantor, atau menentukan butir standar layanan yang belum terpenuhi

Soal level penalaran jarang selesai dengan mengenali satu istilah. Setelah paham konsepnya, kamu masih harus **menimbang**: apakah data cukup, tindakan mana yang menyasar sumber masalah, dan pilihan mana yang sesuai dengan prosedur dan kondisi tokohnya.

Bentuk soal dan cara menjawabnya

Kisi-kisi memuat tiga bentuk soal, dan buku ini memakai ketiganya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bentuk	Cara menjawab
Pilihan ganda (PG)	pilih **satu** jawaban dari lima pilihan A–E
PG kompleks kategori (Benar/Salah)	tentukan **setiap** pernyataan Benar atau Salah, atau masukkan ke kategori yang sesuai
PG kompleks pilih lebih dari satu (MCMA)	pilih **semua** pilihan yang benar; jumlah jawaban tidak disebutkan

Pilihan ganda. Pilihan jawaban biasanya berupa tindakan, dokumen, atau sistem. Coret lebih dulu pilihan yang jelas tidak sesuai kondisi, lalu bandingkan sisanya dengan masalah di soal. Contoh bentuk (rekaan untuk latihan, bukan soal resmi):

> Kantor Kecamatan Sukamaju menyimpan arsip pengaduan warga. Setiap kali petugas mencari arsip, ia hanya tahu nama pengadunya, tidak tahu nomor atau tanggalnya. Sistem penyimpanan yang paling sesuai dengan cara pencarian itu adalah .... A. sistem abjad (menurut nama) · B. sistem nomor · C. sistem subjek (masalah) · D. sistem wilayah · E. sistem tanggal (kronologis)

Jawaban: **A**. Sistem penyimpanan dipilih menurut cara arsip dicari. Arsip yang dicari dengan nama paling cocok disimpan menurut abjad (Sub bab 5.5).

Benar/Salah. Perlakukan setiap pernyataan sebagai soal kecil yang berdiri sendiri. Contoh bentuk (rekaan): Butik Aruna menjual dengan tiga cara. Tentukan setiap cara termasuk pasar konvensional atau *e-commerce*.

Cara menjual	Jawaban
(a) Pelanggan datang ke toko, memilih baju, lalu membayar tunai di kasir.	Pasar konvensional
(b) Pelanggan memesan lewat marketplace dan membayar dengan dompet digital.	*E-commerce*
(c) Pelanggan melihat foto di media sosial, memesan lewat pesan, membayar dengan transfer, lalu barang dikirim kurir.	*E-commerce*

Penentunya adalah **proses pemesanan dan pembayarannya**, bukan sekadar memakai ponsel atau melihat foto di layar. Cara (c) tetap *e-commerce* karena pemesanan dan pembayarannya lewat media elektronik (Sub bab 2.3).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pilih lebih dari satu (MCMA). Jangan menebak jumlah jawabannya. Nilai setiap pilihan satu per satu dengan informasi di soal, lalu pilih semua yang lolos. Satu pilihan benar yang terlewat atau satu pilihan salah yang terpilih sudah membuat jawabanmu keliru. Contoh bentuk (rekaan): Bu Sari, staf layanan pelanggan CV Mitra Logistik, menerima surel dari pelanggan yang marah karena dokumen pengiriman terlambat. Tindakan pelayanan prima yang tepat adalah (pilih semua yang benar):

No	Tindakan	Benar?
1	Membalas dengan meminta maaf dan menyebut langkah yang sedang diambil	Ya
2	Membalas dengan huruf kapital semua agar pelanggan memperhatikan	Tidak
3	Menyalahkan kurir tanpa menawarkan penyelesaian	Tidak
4	Menyampaikan perkiraan waktu dokumen sampai	Ya
5	Menunda balasan sampai pelanggan menelepon	Tidak

Jawaban: **1 dan 4**. Pelayanan prima mengakui masalah dan memberi kepastian, bukan membalas dengan emosi atau menunda (Sub bab 3.1 dan 3.5).

Keterampilan yang dipakai di semua bab

Keterampilan berikut tidak punya sub bab sendiri, tetapi dipakai di banyak soal.

Membaca dokumen, formulir, dan tabel

Sebelum mencari jawaban, baca **judul dokumen, nomor, tanggal, pihak yang membuat dan menerima**, lalu isi dan jumlahnya. Untuk tabel, baca judul, satuan, dan nama kolom lebih dulu, lalu tanyakan apa yang dibandingkan. Kesimpulan harus sebatas isi dokumen atau tabel itu. Jangan menarik kesimpulan tentang hal yang tidak ada di sana.

Hitungan dasar perkantoran dan usaha

Hitungan di soal hanya aritmetika dasar. Rumus yang sering dipakai:

Yang dihitung	Rumus	Contoh (rekaan)
Persentase	bagian ÷ keseluruhan × 100 %	18 dari 60 surat terlambat = 30 %
Selisih	nilai besar − nilai kecil	faktur 50 map − surat jalan 48 map = 2 map
Harga setelah diskon	harga × (100 % − diskon %)	Rp80.000 dengan diskon 25 % = Rp60.000
Titik pesan ulang	pemakaian per hari × waktu tunggu (ditambah stok pengaman bila ada)	20 dus per hari × 3 hari = 60 dus

Rumus lembar kerja (misalnya SUM, IF, COUNTIF, SUMIF, dan VLOOKUP) di buku ini ditulis dengan pemisah titik koma, misalnya `=IF(B2>=75;"Lulus";"Remedial")`, sesuai pengaturan Indonesia. Hitung di kertas, lalu cocokkan dengan pilihan, dan perhatikan satuan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Membaca gambar: formulir, denah, label, dan tampilan layar

Beberapa soal memakai gambar: lembar disposisi, halaman buku agenda, kartu kendali, denah evakuasi, label bahan kimia, atau port pada perangkat. Baca **semua teks di gambar** sebelum membaca pilihan, karena informasi penting sering ada di sana.

Strategi 60 menit

1. **Putaran pertama (±35 menit):** kerjakan soal yang kasusnya langsung terbaca dan pilihannya jelas. Tandai soal bertabel panjang, bergambar rumit, atau MCMA yang ragu, lalu lewati.
2. **Putaran kedua (±20 menit):** kerjakan soal yang ditandai dengan empat langkah di atas. Coret pilihan yang tidak menyelesaikan masalah di soal.
3. **Lima menit terakhir:** periksa soal Benar/Salah dan MCMA pernyataan demi pernyataan, lalu pastikan tidak ada soal yang terlewat.
4. **Waspadai pilihan yang terlalu mutlak atau terlalu besar.** Tindakan yang berlebihan (memarahi pelanggan, memusnahkan semua arsip, menolak semua permintaan) atau yang melanggar prosedur jarang menjadi jawaban terbaik. Tetap periksa dengan soal.

Cara memakai buku ini untuk MPLB

- **Ikuti urutan bab.** Bab 1 menjadi dasar: alur dokumen dan administrasi muncul lagi di kearsipan (Bab 5), dan prinsip pelayanan muncul lagi di komunikasi dan K3.
- **Prioritaskan sub bab bertanda ★.** Sub bab ini memuat soal latihan yang hampir seluruhnya berkategori sulit atau berbobot besar.
- **Kerjakan contoh terselesaikan dengan pensil.** Tutup jawabannya, kerjakan sendiri, baru cocokkan.
- **Kerjakan kuis akhir bab dalam 60 menit**, sama dengan waktu ujian, lalu ikuti tabel anjuran di bawahnya.
- **Simpan Simulasi TKA untuk akhir.** Tiga simulasi berisi soal yang belum pernah kamu lihat dan menjadi ukuran kesiapanmu sebenarnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian B · Materi

Bagian ini memuat 6 bab. Tiap bab diakhiri kuis; kerjakan berurutan.

Bab 1 · Aktivitas Bisnis, Rantai Pasok, dan Logistik

SMKMPLB-B1

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan konsep administrasi, kegiatan tata usaha, dan fungsi manajemen dalam aktivitas bisnis
- mengenali dokumen transaksi bisnis, mencatatnya, dan mencocokkannya dengan benar
- menjelaskan alur, aliran, dan peran rantai pasok dalam pengadaan, penyimpanan, dan distribusi barang
- menjelaskan tujuan dan fungsi logistik serta memilih penataan gudang dan rute yang tepat

Peta bab

Sub bab	Judul
1.1	Konsep administrasi dalam aktivitas bisnis
1.2	Pencatatan dan pengelolaan dokumen bisnis sederhana
1.3	Alur dan peran rantai pasok
1.4	Pengertian, tujuan, dan fungsi logistik

Bab 1 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-B1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.1 · Konsep administrasi dalam aktivitas bisnis

SMKMPLB-1.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **aktivitas pekerjaan manajemen perkantoran dan layanan bisnis**, dengan penekanan pada kegiatan **pencatatan, dokumen, dan pengarsipan**. Pada soal, kemampuan ini muncul sebagai kisah sebuah usaha atau kantor kecil yang punya masalah di kegiatan administrasinya, lalu kamu diminta **menentukan kegiatan mana yang bermasalah dan perbaikan apa yang paling tepat**, atau menggolongkan sebuah kegiatan ke dalam fungsi manajemen yang sesuai.

Soal-soal sub bab ini berkategori mudah. Jebakannya bukan pada konsep yang rumit, tetapi pada **perbaikan yang tampak baik namun menyasar tahap yang salah**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan arti administrasi dalam arti sempit (tata usaha) dan membedakannya dari kegiatan inti usaha;
- menyebutkan enam kegiatan tata usaha dan memberi contohnya di kantor;
- menggolongkan sebuah kegiatan ke dalam fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, atau pengawasan;
- menyebutkan pekerjaan di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis serta tugas pokoknya;
- menentukan tahap tata usaha yang bermasalah dan memilih perbaikan yang menyasar tahap itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa kantor, sekecil apa pun, membutuhkan administrasi

Bayangkan sebuah toko roti rumahan. Setiap hari ada pesanan lewat telepon, pesan singkat, dan pembeli yang datang langsung. Ada bahan yang harus dibeli, uang yang masuk, dan roti yang harus diantar tepat waktu. Selama pesanannya hanya tiga atau empat, pemilik toko masih bisa mengingatnya. Ketika pesanan menjadi dua puluh, ingatan tidak cukup lagi. Ada yang lupa, ada yang salah jumlah, ada yang tidak tahu siapa yang sudah membayar.

Di titik itulah **administrasi** dibutuhkan. Administrasi membuat keterangan penting tidak bergantung pada ingatan satu orang. Keterangan ditulis, diolah, dikirim, dan disimpan sehingga siapa pun yang berwenang bisa memakainya. Karena itu bidang keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) dianggap sebagai "urat nadi" yang menjaga sebuah organisasi tetap berjalan, baik di kantor besar, kantor desa, klinik, sekolah, maupun usaha keluarga.

2. Arti administrasi

Kata **administrasi** punya dua arti.

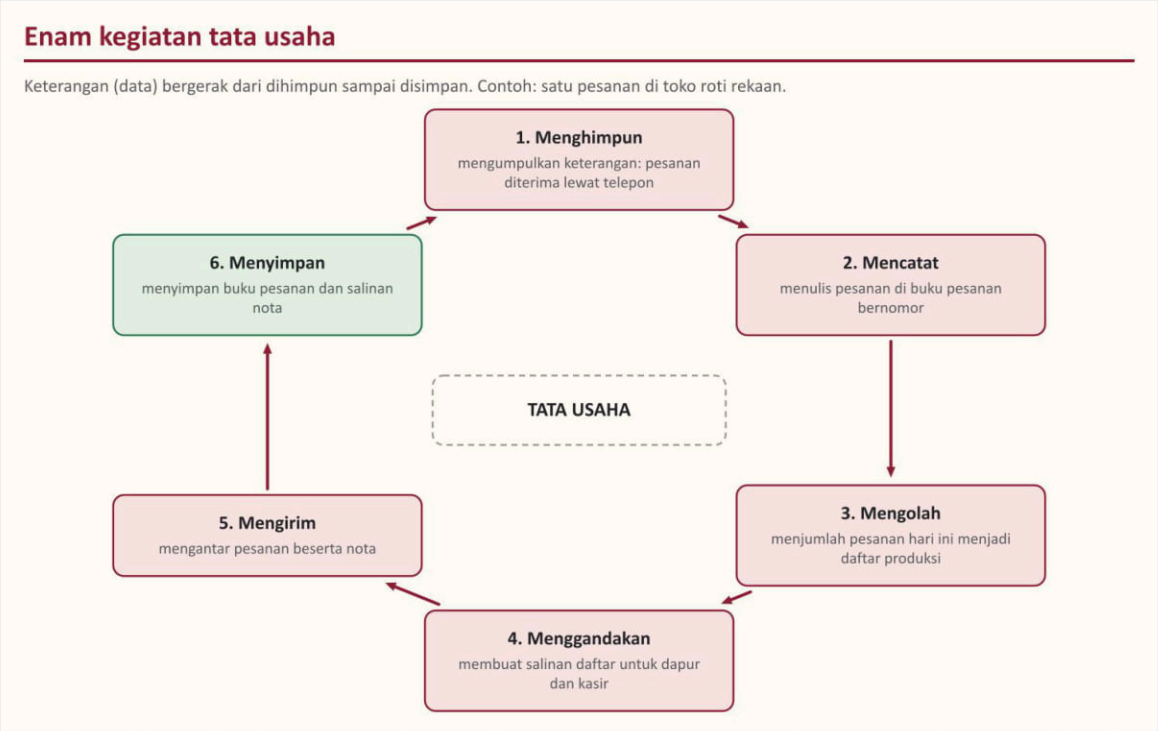
- **Arti luas:** seluruh kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam arti ini, administrasi hampir sama dengan manajemen.
- **Arti sempit:** kegiatan **tata usaha**, yaitu mengelola keterangan di kantor mulai dari menghimpun sampai menyimpan. Arti inilah yang paling sering dipakai dalam soal TKA MPLB.

Dalam buku ini, kata "administrasi" dipakai dalam arti sempit kecuali disebut lain. Ingat satu kata kunci: administrasi mengelola **keterangan** (catatan, dokumen, surat, data), bukan menghasilkan barang atau jasa utama usaha.

3. Enam kegiatan tata usaha

Pengelolaan keterangan di kantor terdiri atas enam kegiatan yang berurutan seperti rantai. Gambar 1.1 memperlihatkan keenamnya memakai contoh satu pesanan di toko roti rekaan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.1 Enam kegiatan tata usaha: menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Menghimpun** adalah mengumpulkan keterangan dari berbagai sumber. Contoh: menerima pesanan lewat telepon, menerima surat yang masuk, atau mengumpulkan formulir.
2. **Mencatat** adalah menuliskan keterangan itu agar tidak hilang. Contoh: menulis pesanan di buku pesanan bernomor atau mengetik data tamu pada daftar hadir.
3. **Mengolah** adalah mengubah keterangan mentah menjadi bahan yang berguna. Contoh: menjumlahkan semua pesanan hari ini menjadi daftar produksi, atau membuat rekap surat masuk per bulan.
4. **Menggandakan** adalah membuat salinan. Contoh: memfotokopi surat, mencetak nota rangkap, atau menyalin berkas digital.
5. **Mengirim** adalah menyampaikan keterangan kepada pihak yang membutuhkan. Contoh: mengantar surat, mengirim surel, atau menyerahkan nota bersama barang.
6. **Menyimpan** adalah menaruh keterangan agar aman dan mudah ditemukan kembali. Contoh: memasukkan salinan nota ke map, menaruh surat di lemari arsip, atau menyimpan berkas di folder.

Perhatikan bahwa urutannya logis. Keterangan harus dihimpun lebih dulu sebelum dicatat, dan harus dicatat lebih dulu sebelum diolah. Tetapi tidak semua keterangan melewati keenam kegiatan itu. Surat yang hanya perlu dibaca mungkin tidak digandakan, dan catatan harian mungkin tidak dikirim ke siapa pun.

4. Kegiatan inti dan kegiatan tata usaha

Setiap usaha memiliki dua jenis kegiatan.

- **Kegiatan inti** menghasilkan barang atau jasa yang dijual. Di bengkel: memperbaiki mesin. Di

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

toko roti: memanggang roti. Di salon: memotong rambut.

- **Kegiatan tata usaha** mengelola keterangan yang menopang kegiatan inti. Di bengkel: mencatat keluhan pelanggan, menulis nota servis, menyimpan salinan nota. Di toko roti: mencatat pesanan dan menyimpan nota.

Cara membedakannya sederhana: tanyakan, "Apakah kegiatan ini menghasilkan produk yang dibeli pelanggan, atau mengelola keterangan tentang produk dan transaksinya?" Jawaban pertama berarti kegiatan inti, jawaban kedua berarti tata usaha. Mengantar pesanan ke rumah pelanggan, misalnya, dapat dianggap bagian dari pelayanan (kegiatan inti), sedangkan menulis dan menyimpan nota pengantaran adalah tata usaha.

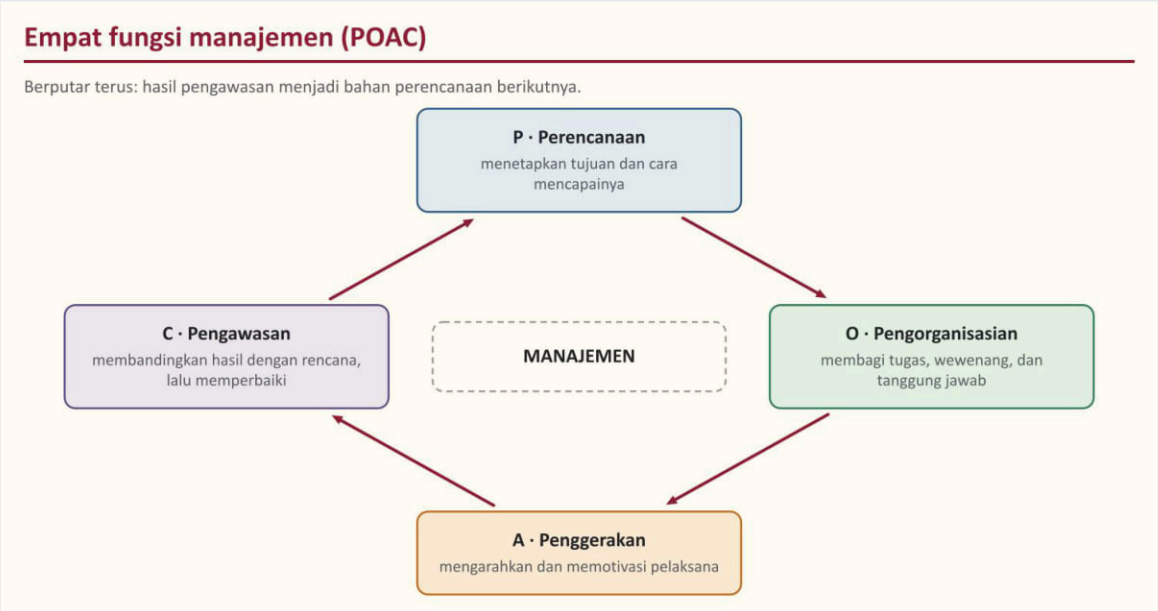
5. Mengapa tata usaha penting

Tata usaha yang rapi memberi empat manfaat.

1. **Bukti.** Nota, kuitansi, dan surat menjadi bukti bahwa sebuah kejadian pernah terjadi, misalnya bahwa pelanggan sudah membayar.
2. **Dasar keputusan.** Catatan penjualan sebulan memperlihatkan produk mana yang laris sehingga pemilik dapat menentukan stok.
3. **Pencegah kesalahan.** Pesanan yang dicatat tidak mudah terlupa; jumlah yang tercatat dapat diperiksa ulang.
4. **Kesinambungan.** Bila petugas berganti, penggantinya dapat melanjutkan pekerjaan karena keterangannya tersimpan, bukan hanya di kepala orang lama.

6. Administrasi dan manajemen: empat fungsi POAC

Administrasi berhubungan erat dengan **manajemen**, yaitu cara mengatur sumber daya (orang, uang, waktu, barang) agar tujuan tercapai. Manajemen biasanya dijelaskan lewat empat fungsi yang disingkat **POAC** (Gambar 1.2).



Gambar 1.2 Empat fungsi manajemen berputar sebagai siklus. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Perencanaan (*planning*):** menetapkan **tujuan** dan **cara** mencapainya. Contoh: pemilik toko menetapkan target 30 pesanan per hari dan menyusun jadwal produksi.
- **Pengorganisasian (*organizing*): membagi tugas, wewenang, dan tanggung jawab.** Contoh: Rina bertugas menerima pesanan, Budi memanggang, Citra mengantar, dan semuanya digambarkan dalam bagan tugas.
- **Penggerakan (*actuating*): mengarahkan dan memotivasi** orang agar bekerja sesuai rencana. Contoh: pemilik memberi contoh kerja, menyemangati tim, dan memberi insentif untuk target tercapai.
- **Pengawasan (*controlling*): membandingkan hasil dengan rencana atau standar**, lalu mengambil tindakan perbaikan bila ada penyimpangan. Contoh: setiap sore pemilik membandingkan jumlah roti terjual dengan target dan menyelidiki penyebab bila kurang.

Cara mengenali fungsi dari kasus, cukup lihat **kata kerjanya**:

Kata kerja di kasus	Fungsi
menetapkan target, menyusun rencana, memutuskan cara	Perencanaan
membagi tugas, membuat bagan, menentukan siapa bertanggung jawab atas apa	Pengorganisasian
memberi semangat, mengarahkan, memberi contoh, memberi insentif	Penggerakan
membandingkan dengan target, memeriksa hasil, memperbaiki penyimpangan	Pengawasan

Banyak siswa menukar perencanaan dengan pengawasan karena keduanya menyebut "target". Bedanya: **menetapkan** target adalah perencanaan, sedangkan **membandingkan hasil dengan** target adalah pengawasan.

7. Pekerjaan di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis

Kisi-kisi menyebut **aktivitas pekerjaan** bidang MPLB. Gambar 1.3 memetakan pekerjaan yang paling umum beserta tugas pokoknya.



Gambar 1.3 Pekerjaan pokok di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Resepsionis** menyambut tamu dan penelepon, mencatat kunjungan, dan menyambungkan tamu kepada orang yang dituju. Ia membentuk kesan pertama sebuah kantor.
- **Sekretaris** membantu pimpinan: mengatur jadwal, menyiapkan rapat, mengetik atau

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

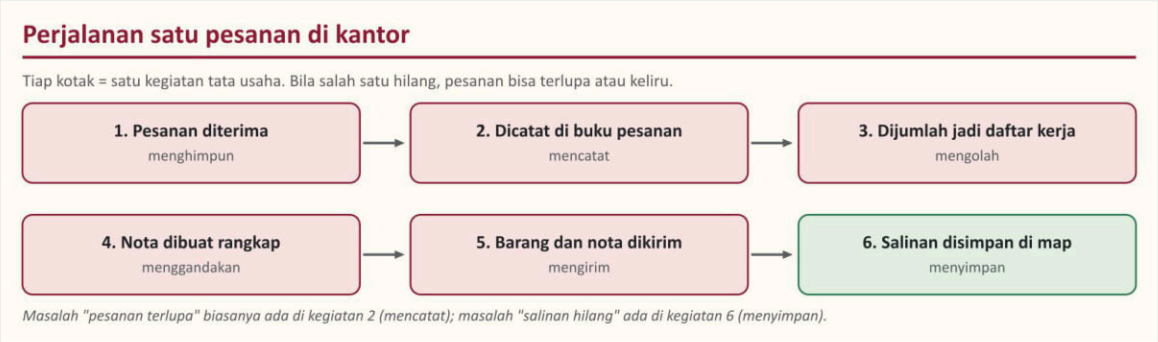
memeriksa surat, dan membuat notulen.

- **Staf administrasi (tata usaha)** mencatat dan mengolah dokumen, mengurus surat masuk dan keluar, membuat laporan sederhana, dan menyiapkan data bagi pimpinan.
- **Petugas arsip** menyimpan dokumen dengan sistem tertentu agar mudah ditemukan, menjaga keamanannya, dan mengurus penyusutan arsip.
- **Petugas layanan pelanggan** menerima pertanyaan dan keluhan, menjelaskan produk dan prosedur, dan menjaga kepuasan pelanggan.
- **Admin penjualan dan logistik** mencatat pesanan, membuat faktur, memeriksa stok dan pengiriman, serta mencocokkan dokumen transaksi.

Pekerjaan itu bisa ditemukan di perusahaan, instansi pemerintah, sekolah, klinik, hotel, dan usaha kecil. Tuntutan yang sama berlaku bagi semuanya: teliti, rapi, jujur, menjaga kerahasiaan, dan ramah.

8. Satu pesanan, enam kegiatan

Gambar 1.4 menunjukkan perjalanan sebuah pesanan memakai enam kegiatan tata usaha. Jika satu kegiatan hilang, akibatnya terlihat. Kegiatan mencatat yang hilang membuat pesanan terlupa. Kegiatan menggandakan yang hilang membuat bagian dapur tidak memegang daftar. Kegiatan menyimpan yang hilang membuat nota tidak bisa dilacak saat ada keluhan.



Gambar 1.4 Satu pesanan melewati enam kegiatan tata usaha. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. Cara memperbaiki administrasi: cari tahap yang bermasalah

Pada soal, kantor biasanya digambarkan memiliki satu masalah, dan kamu diminta memilih perbaikan. Cara berpikirnya:

1. **Temukan akibatnya** (pesanan terlupa, nota hilang, data berbeda-beda).
2. **Telusuri sampai tahap tata usaha tempat masalah itu bermula.** Pesanan terlupa bermula saat mencatat; nota tidak ditemukan bermula saat menyimpan; angka berbeda-beda antarbagian bermula saat mengolah atau menggandakan.
3. **Pilih perbaikan yang menyasar tahap itu.** Perbaikan di tahap lain, sebaik apa pun, tidak menyelesaikan masalahnya.

Masalah	Tahap yang bermasalah	Perbaikan yang menyasar
Pesanan terlupa karena ditulis di kertas lepas	Mencatat	Satu buku pesanan bernomor untuk semua saluran
Dua bagian memegang daftar yang berbeda	Menggandakan	Daftar induk digandakan dari satu sumber
Nota lama tidak bisa ditemukan	Menyimpan	Map per bulan dan label yang seragam
Data penjualan tidak pernah dipakai pemilik	Mengolah	Rekap penjualan mingguan
Surat penting terlambat sampai	Mengirim	Buku pengiriman dan batas waktu kirim

10. Keterangan yang baik dan administrasi di era digital

Tata usaha tidak hanya soal menulis, tetapi menghasilkan keterangan yang **baik**. Keterangan yang baik memenuhi lima sifat berikut:

- **tepat dan benar**, sesuai kejadian sebenarnya (jumlah, tanggal, nama tidak keliru);
- **lengkap**, memuat semua unsur yang dibutuhkan (siapa, apa, berapa, kapan);
- **jelas**, dapat dibaca dan dipahami orang lain;
- **cepat**, tersedia saat dibutuhkan;
- **aman**, tidak hilang, tidak rusak, dan tidak jatuh ke tangan yang tidak berhak.

Kini banyak kegiatan tata usaha dilakukan secara digital: pesanan dicatat di lembar kerja atau aplikasi, salinan dibuat dengan menyalin berkas, pengiriman lewat surel atau pesan, dan penyimpanan di folder atau penyimpanan awan. Enam kegiatannya tetap sama; yang berubah hanya alatnya. Karena itu, cara berpikir "di tahap mana masalahnya" tetap berlaku. Pesanan yang terlupa karena ditulis di banyak tempat berbeda (kertas, pesan singkat, buku) adalah masalah **mencatat** yang sama, entah alatnya kertas atau ponsel. Berkas digital yang tidak bisa ditemukan karena namanya tidak teratur adalah masalah **menyimpan**. Alat yang baru tidak otomatis memperbaiki tahap yang cara kerjanya masih berantakan.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Administrasi dalam arti sempit = **tata usaha**: mengelola keterangan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- Enam kegiatan: **menghimpun → mencatat → mengolah → menggandakan → mengirim → menyimpan**.
- Kegiatan inti menghasilkan produk; tata usaha mengelola keterangan tentangnya.
- Fungsi manajemen **POAC**: perencanaan menetapkan, pengorganisasian membagi, penggerakan mengarahkan, pengawasan membandingkan dan memperbaiki.
- Pekerjaan MPLB: resepsionis, sekretaris, staf administrasi, petugas arsip, layanan pelanggan, admin penjualan dan logistik.
- Perbaikan yang benar menyasar **tahap yang bermasalah**.
- Keterangan yang baik: tepat, lengkap, jelas, cepat, aman. Di era digital, enam kegiatannya sama; hanya alatnya berubah.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 1.5 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilah kegiatan inti dan kegiatan tata usaha

Bengkel sepeda motor rekaan "Roda Jaya" melakukan kegiatan berikut: (a) mengganti oli dan memperbaiki rem, (b) menulis keluhan pelanggan pada kartu servis, (c) menyimpan salinan nota servis di map per bulan, (d) memasang ban baru, (e) menjumlahkan servis tiap bulan menjadi laporan. Tentukan kegiatan yang termasuk tata usaha.

Langkah.

1. Tanyakan untuk tiap kegiatan: apakah menghasilkan jasa yang dijual, atau mengelola keterangan?
2. (a) dan (d) menghasilkan jasa servis, jadi kegiatan inti.
3. (b) mencatat keterangan, (c) menyimpan keterangan, (e) mengolah keterangan menjadi laporan.

Jawaban: (b), (c), dan (e) adalah tata usaha, yaitu mencatat, menyimpan, dan mengolah.

Contoh 2: Menentukan tahap yang bermasalah

Koperasi sekolah rekaan mencatat simpanan siswa pada lembar-lembar kertas yang ditulis oleh pengurus berbeda. Pada akhir bulan, saat siswa menanyakan saldo, pengurus tidak dapat menemukan lembar milik beberapa siswa. Tentukan tahap yang bermasalah dan perbaikan yang paling tepat.

Langkah.

1. Akibat: lembar tidak ditemukan saat dibutuhkan.
2. Lembar tertulis (mencatat sudah berjalan), tetapi tidak ditemukan kembali. Berarti masalah ada pada **menyimpan**.
3. Perbaikan yang menyasar menyimpan: satu buku simpanan atau map per siswa yang diurutkan teratur dan diberi label.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Perbaikan lain, misalnya mengumumkan saldo setiap hari di mading, bukan menyelesaikan penyimpanan.

Jawaban: tahap menyimpan; perbaikannya map atau buku simpanan yang tertata dan berlabel.

Contoh 3: Menggolongkan kegiatan ke fungsi manajemen

Tentukan fungsi manajemen pada tiap kegiatan rekaan di toko perlengkapan kantor berikut.

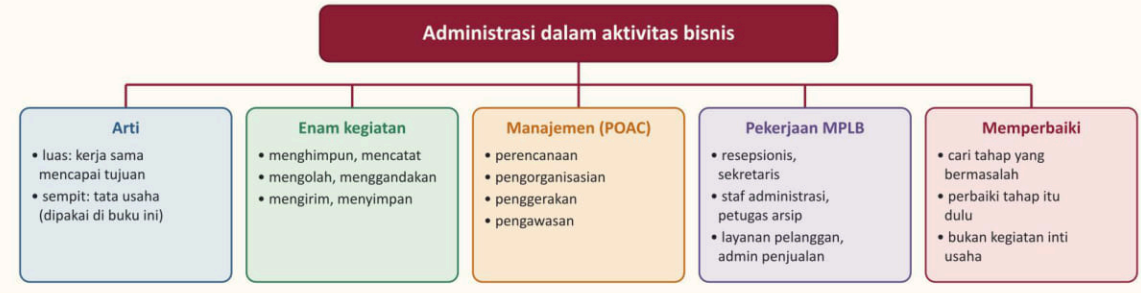
1. Pemilik menetapkan penjualan Rp6 juta per minggu dan menyusun jadwal belanja barang.
2. Pemilik menugaskan Rani sebagai kasir, Doni di gudang, dan Eka di pengiriman, lengkap dengan wewenang masing-masing.
3. Pemilik membandingkan penjualan minggu ini dengan target, lalu mencari tahu mengapa kurang.
4. Pemilik memuji tim yang mencapai target dan memberi contoh cara melayani pembeli.

Langkah. Lihat kata kerja.

1. Menetapkan target dan menyusun jadwal → perencanaan.
2. Menugaskan dan memberi wewenang → pengorganisasian.
3. Membandingkan dengan target dan mencari penyebab → pengawasan.
4. Memuji dan memberi contoh → penggerakan.

Jawaban: 1 perencanaan, 2 pengorganisasian, 3 pengawasan, 4 penggerakan.

❖ PETA KONSEP



Gambar 1.5 Peta konsep administrasi dalam aktivitas bisnis. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal administrasi dan fungsi manajemen:

1. **Baca akibat atau kegiatan yang disebut** di kasus.
2. **Tentukan jenis pertanyaannya:** tahap tata usaha yang bermasalah, kegiatan administrasi vs inti, atau fungsi manajemen.
3. **Untuk soal perbaikan:** telusuri akibat sampai tahapnya, lalu pilih perbaikan yang menyasar tahap itu.
4. **Untuk soal fungsi manajemen:** garis bawahi kata kerjanya (menetapkan, membagi, mengarahkan, membandingkan).
5. **Cek pilihan terakhir:** apakah pilihan ini menyelesaikan masalah di kasus, bukan masalah lain?

Jebakan yang sering dipasang:

- **Perbaikan di tahap yang salah**, misalnya menyimpan kertas pesanan ketika masalahnya ada saat mencatat.
- **Kegiatan inti dianggap administrasi**, misalnya mencuci atau memperbaiki dianggap tata usaha.
- **Perencanaan tertukar pengawasan** karena sama-sama menyebut target.
- **Pengorganisasian tertukar penggerakan**: membagi tugas (organizing) beda dengan memotivasi (actuating).
- **Kegiatan pendukung yang tampak baik** (mengirim ucapan terima kasih, membagikan daftar menu) dipilih padahal tidak menyelesaikan masalah di kasus.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa membagikan daftar menu kepada pelanggan tetap adalah perbaikan terbaik bagi usaha katering yang pesanannya sering terlupa. Daftar menu memang termasuk menggandakan, tetapi pesanan terlupa terjadi saat **mencatat**, sehingga perbaikan yang tepat adalah pencatatan yang terpusat.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat usaha katering yang pesanannya terlupa dan keliru jumlahnya. Telusuri akibatnya sampai tahap tata usaha tempat masalah bermula, lalu pilih perbaikan yang menyasar tahap itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Usaha katering "Dapur Bu Rini" menerima pesanan nasi kotak lewat telepon, WhatsApp, dan dari pelanggan yang datang langsung. Selama ini setiap pesanan ditulis di kertas lepas oleh siapa saja yang sedang menerima pesanan. Pada Februari 2027 dua pesanan terlupa dimasak dan satu pesanan dikirim dengan jumlah porsi yang salah. Bu Rini ingin memperbaiki kegiatan administrasi usahanya agar kejadian itu tidak terulang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan administrasi yang paling tepat dilakukan lebih dulu adalah ....

A. Menyimpan kertas-kertas pesanan dalam satu map setelah pesanannya selesai dikirim
B. Mencatat setiap pesanan dari semua saluran pada satu buku pesanan bernomor
C. Mengolah data pesanan setiap bulan untuk mengetahui menu yang paling laris
D. Menggandakan daftar menu dan harga lalu membagikannya kepada para pelanggan tetap
E. Mengirim pesan terima kasih kepada pelanggan setelah pesanan diterima dengan baik

Pembahasan **Kunci: B**

Konsep: Administrasi (tata usaha) meliputi kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan. Setiap kegiatan punya fungsi sendiri; perbaikan dipilih sesuai tahap yang bermasalah.

Langkah:
1. Pesanan terlupa dan porsi salah terjadi karena pesanan dicatat di kertas lepas oleh orang yang berbeda-beda.
2. Masalahnya ada pada kegiatan MENCATAT saat pesanan diterima.
3. Satu buku pesanan bernomor untuk semua saluran membuat setiap pesanan tercatat dan mudah diperiksa.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: menyimpan dilakukan SETELAH pesanan selesai, padahal kesalahan terjadi saat pesanan diterima dan dicatat.
• **B.** ✓ Pencatatan terpusat dan bernomor mencegah pesanan terlupa dan memudahkan pemeriksaan jumlah porsi.
• **C.** ✗ Mengolah data bermanfaat untuk keputusan menu, tetapi tidak mencegah pesanan terlupa.
• **D.** ✗ Daftar menu membantu pelanggan memesan, tetapi kesalahan terjadi di pihak penerima pesanan.
• **E.** ✗ Ucapan terima kasih baik untuk hubungan pelanggan, tetapi tidak menyentuh masalah pencatatan.

Jawaban: B.

✎ LATIHAN

Tentukan dulu jenis soalnya: fungsi manajemen atau tahap tata usaha. Lalu cari kata kerja atau akibat yang menjadi petunjuknya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pak Rahmat membuka usaha cuci motor "Kinclong" pada Januari 2027 dengan tiga karyawan. Setelah menetapkan target 40 motor per hari, ia membagi tugas: Doni menerima motor dan mencatat nomor polisi, Eko dan Fajar mencuci, sedangkan Pak Rahmat menjadi kasir. Ia juga menempelkan bagan pembagian tugas itu di dinding agar setiap orang tahu tanggung jawabnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kegiatan Pak Rahmat membagi tugas dan membuat bagan tersebut termasuk fungsi manajemen ....

A. pengorganisasian, karena menetapkan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap orang
B. perencanaan, karena menetapkan sasaran usaha sebanyak 40 motor setiap hari
C. penggerakan, karena memotivasi karyawan agar bekerja lebih bersemangat setiap hari
D. pengawasan, karena memeriksa hasil cucian setiap motor sebelum diserahkan kepada pelanggan
E. penganggaran, karena menghitung biaya sabun dan air yang dipakai dalam satu hari

Kunci singkat: 1. A

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa menyimpan kertas pesanan yang sudah selesai tidak menyelesaikan masalah pesanan yang terlupa?
- Apa beda perencanaan dan pengawasan padahal keduanya menyebut target?
- **Yang harus kuingat:** enam kegiatan tata usaha; POAC dikenali dari kata kerjanya; perbaikan menyasar tahap yang bermasalah.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-1.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.2 · Pencatatan dan pengelolaan dokumen bisnis sederhana

SMKMPLB-1.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **aktivitas pekerjaan manajemen perkantoran dan layanan bisnis** yang mencakup pencatatan dan dokumen. Contoh resmi nomor 1 pada halaman kisi-kisi menyodorkan data transaksi antara dua perusahaan, lalu meminta kamu **mengenali jenis dokumennya**. Pada soal latihan, kemampuan ini muncul dalam tiga bentuk: **memilih dokumen yang tepat** untuk sebuah kejadian, **mencocokkan dokumen** (surat pesanan, surat jalan, faktur) lalu menentukan tindakan bila ada selisih, dan **memeriksa dokumen yang keliru** (angka tidak cocok, kuitansi salah tulis, perhitungan nota).

Soal sub bab ini sebagian besar berkategori sedang, dan satu soal tentang nota debit berkategori sulit karena menuntut perhitungan nilai retur. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan alur dokumen pada transaksi jual-beli beserta pihak yang membuat tiap dokumen;
- membedakan surat penawaran, surat pesanan, surat jalan, faktur, kuitansi, dan nota kontan;
- menentukan tindakan yang tepat ketika dokumen transaksi tidak cocok satu sama lain;
- menentukan nota debit atau nota kredit pada retur dan menghitung nilainya;
- memeriksa dan memperbaiki dokumen yang salah dengan cara yang benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

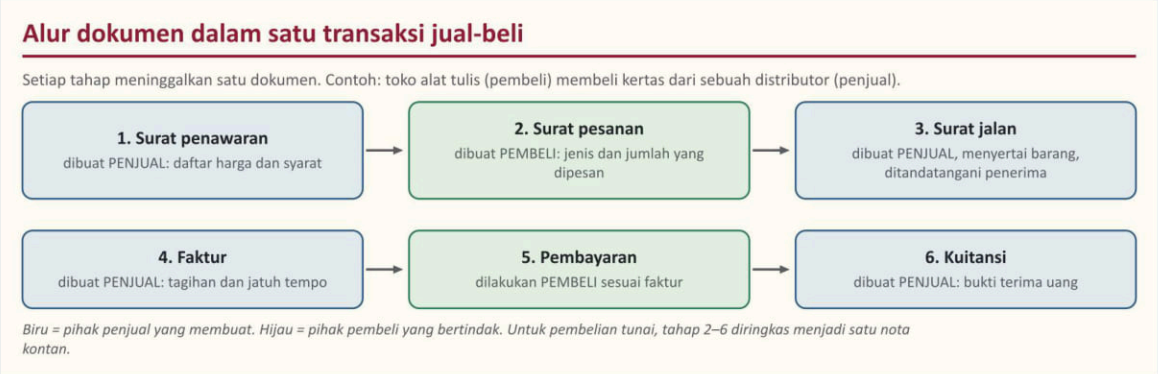
1. Setiap transaksi meninggalkan jejak berupa dokumen

Ketika sebuah toko membeli barang dari distributor, banyak hal terjadi: harga ditawarkan, barang dipesan, barang dikirim, tagihan dikirim, uang dibayar. Jika semuanya hanya diucapkan, mudah timbul salah paham. "Katanya pesan dua puluh, kok yang datang delapan belas?" "Kapan saya bilang harganya segitu?" Karena itu dunia usaha memakai **dokumen** sebagai bukti tertulis tiap tahap. Dokumen membuat kedua pihak memegang catatan yang sama dan memudahkan pemeriksaan ketika ada selisih.

Pekerjaan staf administrasi adalah membuat, memeriksa, mencatat, dan menyimpan dokumen-dokumen itu. Untuk itu kamu perlu tahu dokumen apa yang dipakai pada tahap apa, siapa yang membuatnya, dan apa yang harus diperiksa.

2. Alur dokumen pada transaksi jual-beli

Transaksi kredit (bayar kemudian) biasanya melewati enam tahap dengan dokumen berbeda. Gambar 1.6 memperlihatkannya.



Gambar 1.6 Enam tahap transaksi jual-beli kredit dan dokumen pada tiap tahap. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Surat penawaran**: dibuat **penjual** untuk menawarkan barang, berisi daftar barang, harga, dan syarat penjualan.
2. **Surat pesanan**: dibuat **pembeli** untuk memesan barang, berisi jenis, jumlah, dan syarat yang diminta.
3. **Surat jalan**: dibuat **penjual** dan **menyertai barang** ketika dikirim. Penerima menandatanganinya sebagai bukti bahwa barang diterima.
4. **Faktur**: dibuat **penjual** sebagai **tagihan**, berisi rincian barang, harga, total, dan jatuh tempo pembayaran.
5. **Pembayaran**: dilakukan **pembeli** sesuai faktur.
6. **Kuitansi**: dibuat **penjual** sebagai **bukti telah menerima uang**.

Ada dua hal yang sering membingungkan. Pertama, **tahap 1 sampai 4 dan 6 dibuat penjual**; hanya surat pesanan yang dibuat pembeli. Kedua, tidak semua transaksi memakai keenamnya. Pembelian tunai di toko biasanya hanya memakai **nota kontan**, yang sekaligus menjadi bukti pembelian dan bukti pembayaran.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Mengenal tiap dokumen

Surat penawaran memberi tahu calon pembeli bahwa penjual bersedia menjual barang tertentu dengan harga dan syarat tertentu. Surat ini belum mengikat pembeli. **Surat pesanan** adalah jawaban pembeli yang menyatakan barang apa dan berapa banyak yang dipesan. Ia menjadi dasar bagi penjual menyiapkan barang.

Surat jalan berjalan bersama barang. Isinya jenis dan jumlah barang yang dikirim, bukan harga. Biasanya dibuat rangkap dua: satu dibawa kembali oleh pengirim setelah ditandatangani penerima sebagai bukti serah terima, satu tinggal pada penerima. Surat jalan adalah **bukti barang sudah sampai**, jadi jumlah yang tertulis di dalamnya harus sama dengan jumlah yang benar-benar diterima.

Faktur adalah tagihan. Gambar 1.7 menunjukkan contoh faktur dan bagian-bagian yang diperiksa pembeli.



Gambar 1.7 Faktur rekaan dan empat hal yang diperiksa pembeli. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pembeli memeriksa faktur dengan tiga pertanyaan. Apakah jenis dan jumlah barang sama dengan yang dipesan dan yang diterima? Apakah harga satuannya benar dan perhitungannya tepat (jumlah harga sama dengan jumlah barang dikali harga satuan, total sama dengan jumlah semua baris)? Kapan jatuh tempo pembayarannya?

Kuitansi adalah bukti penerimaan uang. **Nota kontan** adalah bukti pembelian tunai. Gambar 1.8 menyandingkan keduanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.8 Kuitansi dan nota kontan beserta hal yang harus diperiksa. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perbedaan ketiga dokumen yang paling sering tertukar dapat diringkas dalam tabel berikut.

Dokumen	Fungsi	Dibuat oleh	Kapan
Faktur	tagihan (belum dibayar)	penjual	setelah barang dikirim, pada transaksi kredit
Kuitansi	bukti telah menerima uang	penjual (penerima uang)	setelah pembayaran
Nota kontan	bukti pembelian tunai	penjual	saat membeli dan membayar tunai

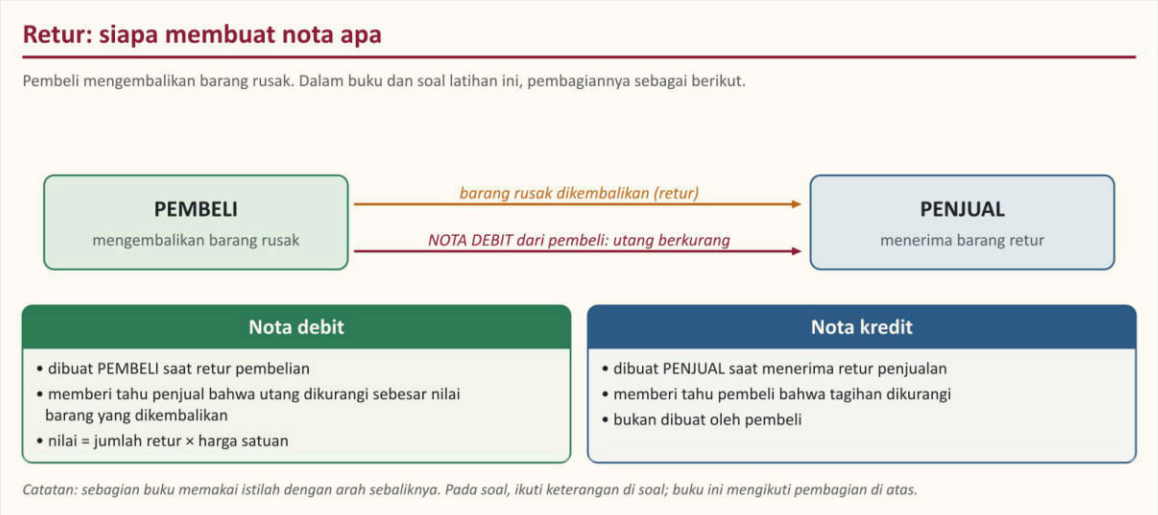
Pegangan mudahnya: **faktur = menagih, kuitansi = sudah terima uang, nota kontan = beli dan bayar sekaligus**.

4. Retur, nota debit, dan nota kredit

Kadang barang yang diterima rusak atau tidak sesuai, lalu dikembalikan. Pengembalian ini disebut **retur**. Retur harus tercatat agar tagihan disesuaikan. Dalam buku ini dan pada soal latihan, pembagian dokumennya sebagai berikut (Gambar 1.9).

- **Nota debit** dibuat **pembeli** pada **retur pembelian**. Isinya pemberitahuan kepada penjual bahwa utang pembeli **dikurangi** sebesar nilai barang yang dikembalikan.
- **Nota kredit** dibuat **penjual** ketika menerima **retur penjualan**, sebagai pemberitahuan bahwa tagihan kepada pembeli dikurangi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.9 Pembeli membuat nota debit pada retur pembelian. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Nilai retur dihitung dari **jumlah barang yang dikembalikan dikali harga satuan**. Jika ada beberapa jenis barang, jumlahkan semuanya. Bila pembelian memakai diskon, nilai retur memakai harga setelah diskon. Hati-hati: nilai yang dihitung adalah barang yang **rusak** saja, bukan seluruh pembelian.

Satu catatan jujur: sebagian buku pelajaran memakai istilah nota debit dan nota kredit dengan arah sebaliknya. Ketika kamu menemui soal yang berbeda, **ikuti keterangan di soal**. Soal latihan buku ini konsisten dengan pembagian di atas.

5. Mencocokkan dokumen

Sebelum membayar, staf administrasi mencocokkan empat hal: **surat pesanan** (apa yang dipesan), **surat jalan** (apa yang dikirim), **hasil hitung di gudang** (apa yang benar-benar diterima), dan **faktur** (apa yang ditagih). Idealnya keempatnya sama. Bila ada selisih, langkahnya:

1. **Hitung barang yang datang** dengan teliti sebelum menandatangani surat jalan.
2. **Tulis jumlah yang sebenarnya** pada surat jalan (misalnya "diterima 54 batang") lalu tandatangani. Tanda tangan tanpa catatan dapat dianggap menyetujui jumlah yang tertulis.
3. **Beri tahu penjual** dan minta **faktur koreksi** sesuai barang yang benar-benar diterima.
4. **Bayar sesuai faktur koreksi**, bukan sesuai faktur awal yang keliru, bukan pula menahan seluruh pembayaran.

Pilihan seperti "menolak seluruh kiriman" biasanya berlebihan bila hanya sebagian kecil yang kurang. Pilihan "membayar dulu, kekurangan menyusul" melanggar prosedur karena pembayaran harus mengikuti dokumen yang benar. Pilihan "menunggu penjual menyadari sendiri" membiarkan masalah.

6. Menghitung dan memeriksa nota

Soal sering meminta kamu memeriksa perhitungan sebuah nota. Aturannya sederhana:

- **Jumlah harga** setiap baris = jumlah barang × harga satuan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Total** = jumlah semua baris.
- **Diskon persen** dihitung dari **total belanja**, bukan dari satu barang atau satu harga satuan. Diskon 5 % dari Rp800.000 adalah Rp40.000.
- **Dibayar** = total − diskon.

Contoh pemeriksaan: nota memuat kertas 10 rim × Rp40.000 = Rp400.000, map 20 × Rp3.000 = Rp60.000, total Rp460.000, diskon 10 % tertulis Rp4.600, dibayar Rp455.400. Diskon 10 % dari Rp460.000 seharusnya Rp46.000, sehingga yang dibayar Rp414.000. Kesalahannya terletak pada diskon yang dihitung dari bilangan yang keliru.

7. Memperbaiki dokumen yang salah

Dokumen yang menjadi bukti tidak boleh diubah sembarangan. Aturannya:

- **Jangan mencoret atau menimpa** tulisan pada kuitansi dan nota. Dokumen yang penuh coretan kehilangan nilai sebagai bukti.
- Bila dokumen salah, **batalkan**: beri tanda "BATAL" pada lembar yang salah, **simpan semua lembarnya** (jangan dibuang), lalu **buat dokumen baru** yang benar dengan nomor berikutnya.
- Pada kuitansi, jumlah dalam **huruf (terbilang)** dan dalam **angka** harus sama. Bila berbeda, kuitansi salah. Perbaikannya bukan mengubah angka agar sesuai huruf (atau sebaliknya) tanpa memeriksa jumlah yang sebenarnya dibayar, tetapi membuat kuitansi baru dengan jumlah yang benar.
- Bila faktur penjual salah, yang memperbaiki adalah **penjual** (faktur koreksi). Pembeli tidak mengubah faktur milik penjual.

8. Menyimpan dan mencatat

Dokumen yang sudah beres harus disimpan. Cara umum untuk transaksi kredit: kumpulkan surat pesanan, surat jalan, faktur, dan bukti pembayaran satu transaksi dalam satu map, lalu urutkan menurut nomor atau tanggal. Cara ini memudahkan pelacakan, misalnya ketika penjual menanyakan apakah faktur FJ-0412 sudah dibayar. Setiap dokumen juga dicatat dalam buku atau lembar kerja: nomor, tanggal, pihak, nilai, dan statusnya (belum dibayar, lunas, retur).

9. Mencatat transaksi dalam buku kas sederhana

Usaha kecil sering memulai pencatatan dengan **buku kas sederhana**. Setiap baris memuat tanggal, uraian, uang masuk, uang keluar, dan saldo. **Saldo** dihitung berurutan: saldo sebelumnya ditambah uang masuk dan dikurangi uang keluar.

Tanggal	Uraian	Masuk	Keluar	Saldo
1 Juni	Saldo awal			Rp500.000
2 Juni	Penjualan tunai (nota N-01)	Rp350.000		Rp850.000
3 Juni	Beli kertas (nota kontan 77)		Rp120.000	Rp730.000
4 Juni	Pelanggan membayar faktur FJ-02	Rp200.000		Rp930.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Setiap baris sebaiknya menyebut **nomor dokumen sumbernya** (nota, faktur, kuitansi). Dengan begitu, catatan dapat diperiksa kembali ke bukti aslinya. Kesalahan yang sering terjadi: lupa mencatat transaksi kecil, mencatat dua kali, atau salah menjumlah saldo. Karena itu saldo buku dicocokkan dengan uang yang benar-benar ada, dan selisihnya dicari sampai ketemu, bukan dibiarkan.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Alur kredit: **penawaran → pesanan → surat jalan → faktur → pembayaran → kuitansi**; hanya surat pesanan dibuat pembeli.
- **Faktur** menagih, **kuitansi** bukti terima uang, **nota kontan** bukti beli tunai, **surat jalan** bukti barang diterima.
- **Nota debit** dibuat pembeli pada retur pembelian; **nota kredit** dibuat penjual pada retur penjualan. Nilai retur = jumlah rusak × harga satuan.
- Bila ada selisih: hitung barang, tulis jumlah sebenarnya pada surat jalan, minta faktur koreksi, bayar sesuai faktur koreksi.
- Diskon persen dihitung dari **total belanja**.
- Dokumen salah **tidak dicoret**: dibatalkan, disimpan, lalu dibuat baru. Terbilang harus sama dengan angka.
- Buku kas sederhana: saldo = saldo sebelumnya + masuk − keluar; tiap baris menyebut nomor dokumen sumber.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 1.10 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Mengenali dokumen dari data transaksi

Toko Maju Jaya rekaan dan PT Cahaya Plastik rekaan bertransaksi pada April 2027. Data kejadiannya: (a) PT Cahaya Plastik mengirim daftar harga ember dan syarat penjualan; (b) toko memesan 100 ember; (c) ember dikirim bersama dokumen yang ditandatangani penerima; (d) PT Cahaya Plastik menagih Rp2.500.000 dengan jatuh tempo 21 hari; (e) setelah toko membayar, PT Cahaya Plastik memberi bukti penerimaan uang. Tentukan dokumen pada tiap kejadian.

Langkah.

1. (a) penjual menawarkan dengan daftar harga dan syarat → surat penawaran.
2. (b) pembeli memesan → surat pesanan.
3. (c) dokumen menyertai barang dan ditandatangani penerima → surat jalan.
4. (d) menagih dengan jatuh tempo → faktur.
5. (e) bukti penerimaan uang → kuitansi.

Jawaban: (a) surat penawaran, (b) surat pesanan, (c) surat jalan, (d) faktur, (e) kuitansi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 2: Mencocokkan dokumen dan menentukan tindakan

Toko Sumber Rezeki rekaan memesan 60 dus air mineral dengan surat pesanan SP-21. Surat jalan dari penjual tertulis 60 dus. Petugas toko menghitung hanya 56 dus yang turun dari truk. Faktur menagih 60 dus × Rp30.000 = Rp1.800.000. Tentukan tindakan petugas dan jumlah yang dibayar.

Langkah.

1. Hasil hitung (56) tidak sama dengan surat pesanan, surat jalan, dan faktur (60).
2. Tulis pada surat jalan "diterima 56 dus", lalu tandatangani.
3. Beri tahu penjual dan minta faktur koreksi.
4. Nilai faktur koreksi: 56 × Rp30.000 = Rp1.680.000.
5. Bayar sesuai faktur koreksi, bukan Rp1.800.000.

Jawaban: catat 56 dus pada surat jalan, minta faktur koreksi, dan bayar Rp1.680.000.

Contoh 3: Menghitung nota debit pada retur

Toko Aneka Karya rekaan membeli kredit dari PT Sinar Kertas pada Mei 2027: 200 buku tulis @ Rp4.000, 150 pulpen @ Rp3.000, dan 50 penggaris @ Rp2.000. Saat diperiksa, 10 buku tulis dan 5 penggaris rusak lalu dikembalikan. Tentukan dokumen yang dibuat toko dan nilainya.

Langkah.

1. Toko adalah pembeli yang mengembalikan barang, jadi ini retur pembelian dan dokumennya **nota debit**.
2. Nilai buku rusak: 10 × Rp4.000 = Rp40.000.
3. Nilai penggaris rusak: 5 × Rp2.000 = Rp10.000.
4. Pulpen tidak rusak, tidak diretur.
5. Nilai nota debit: Rp40.000 + Rp10.000 = Rp50.000.

Jawaban: nota debit sebesar Rp50.000 (bukan seluruh pembelian).

Contoh 4: Memperbaiki kuitansi yang salah

Sari menulis kuitansi untuk pembayaran Rp1.250.000 dengan terbilang "satu juta dua ratus lima ribu rupiah". Sebelum diserahkan ia menyadari kesalahannya. Tentukan tindakan yang tepat.

Langkah.

1. Terbilang yang benar untuk Rp1.250.000 adalah "satu juta dua ratus lima puluh ribu rupiah". Tulisan "lima ribu" keliru.
2. Kuitansi tidak boleh dicoret.
3. Beri tanda BATAL pada kuitansi yang salah dan simpan.
4. Buat kuitansi baru dengan nomor berikutnya dan terbilang yang benar.

Jawaban: batalkan kuitansi lama (disimpan) dan buat kuitansi baru dengan terbilang yang benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

❖ PETA KONSEP



Gambar 1.10 Peta konsep pencatatan dan dokumen bisnis sederhana. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal dokumen bisnis:

1. **Tentukan tahap transaksi** yang disebut di kasus: menawarkan, memesan, mengirim barang, menagih, menerima uang, atau retur.
2. **Cocokkan dengan dokumen** menurut fungsinya (Gambar 1.6), dan pastikan siapa pembuatnya.
3. **Pada soal pencocokan**, bandingkan angka satu per satu: surat pesanan, surat jalan, hasil hitung, faktur. Tandai yang berbeda.
4. **Pilih tindakan sesuai prosedur**: catat jumlah sebenarnya, minta koreksi, bayar sesuai dokumen yang benar.
5. **Pada soal hitungan**, hitung ulang di kertas: jumlah × harga, total, diskon dari total, nilai retur hanya barang rusak.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Faktur, kuitansi, dan nota kontan tertukar.** Ingat: menagih, bukti terima uang, bukti beli tunai.
- **Nota debit dan nota kredit tertukar.** Lihat siapa yang mengembalikan barang.
- **Nilai retur dihitung dari seluruh pembelian**, bukan barang rusak saja.
- **Diskon dihitung dari harga satuan** atau dari barang tertentu, padahal dari total belanja.
- **Tanda tangan tanpa catatan** ketika jumlah barang kurang.
- **Menolak seluruh kiriman** atau **membayar penuh dulu** padahal prosedurnya minta faktur koreksi.
- **Kuitansi dicoret atau angkanya diubah** padahal harus dibatalkan lalu dibuat baru.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa bendahara cukup membayar jumlah yang sesuai barang yang diterima tanpa memberi tahu penjual. Hitungannya benar, tetapi caranya keliru karena catatan penjual tetap menagih jumlah lama. Prosedur yang benar meminta penjual mengoreksi faktur lebih dulu agar catatan kedua pihak sama.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat faktur penjual dan tanda terima barang. Bandingkan jumlah barang pada kedua dokumen, tentukan siapa yang harus memperbaiki dokumen, lalu pilih tindakan bendahara yang sesuai prosedur.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Bendahara Koperasi SMK Bina Karya akan membayar tagihan pembelian barang pada Maret 2027. Gambar memperlihatkan faktur dari penjual dan tanda terima barang yang dibuat petugas gudang koperasi saat barang datang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan bendahara yang paling tepat adalah ....

FAKTUR

CV Sumber Kertas — Jl. Merdeka 12, Bandung

No. 0412/SK/III/2027 Tanggal: 8 Maret 2027

Kepada: Koperasi SMK Bina Karya

Barang	Jumlah	Harga (Rp)	Jumlah (Rp)
Kertas HVS A4 70 g	20 rim	52.000	1.040.000
Map plastik	50 buah	3.000	150.000
Tinta printer hitam	4 botol	35.000	140.000
		TOTAL	**1.330.000**

Pembayaran paling lambat 7 April 2027

TANDA TERIMA BARANG

Koperasi SMK Bina Karya

Tanggal terima: 8 Maret 2027
Pengirim: CV Sumber Kertas

Barang	Diterima	Kondisi
Kertas HVS	20 rim	baik
Map plastik	**40 buah**	baik
Tinta hitam	4 botol	baik

Catatan: map plastik kurang 10 buah

Diterima oleh: Rina (gudang)

A. Membayar Rp1.330.000 sekarang karena map yang kurang akan dikirim bersama pesanan berikutnya
B. Mengembalikan seluruh barang kiriman karena jumlah map yang diterima tidak sama dengan faktur
C. Membayar Rp1.300.000 tanpa memberi tahu penjual karena selisihnya sama dengan harga map yang kurang
D. Meminta penjual mengoreksi faktur menjadi Rp1.300.000, lalu membayar sesuai faktur koreksi
E. Menyimpan faktur di map tagihan dan menunggu penjual menyadari sendiri bahwa mapnya kurang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Faktur adalah tagihan dari penjual. Sebelum dibayar, faktur dicocokkan dengan bukti penerimaan barang. Bila ada selisih, penjual diminta memperbaiki dokumennya agar catatan kedua pihak sama.

Langkah:

1. Faktur menagih 50 map, tetapi tanda terima hanya mencatat 40 map (kurang 10).
2. Nilai map yang kurang: 10 × Rp3.000 = Rp30.000.
3. Tagihan yang benar: Rp1.330.000 − Rp30.000 = Rp1.300.000 → minta faktur koreksi, lalu bayar.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: koperasi membayar barang yang belum diterima, padahal tidak ada dokumen yang menjamin kiriman susulan.
- **B.** ✗ Barang lain diterima lengkap dan baik; mengembalikan semuanya berlebihan dan merugikan kedua pihak.
- **C.** ✗ Jebakan: angkanya benar, tetapi tanpa faktur koreksi catatan penjual tetap Rp1.330.000 sehingga koperasi tercatat menunggak Rp30.000.
- **D.** ✓ Faktur dikoreksi sesuai barang yang benar-benar diterima, sehingga pembayaran dan catatan kedua pihak cocok.
- **E.** ✗ Menunda tanpa memberi tahu dapat membuat pembayaran melewati batas 7 April 2027 dan masalahnya tidak selesai.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Tentukan dulu tahap transaksi dan dokumen yang terlibat. Lalu hitung atau cocokkan sebelum memilih.

1. Toko alat tulis "Pena Emas" membeli barang secara kredit dari PT Grafika Utama pada 10 Februari 2027. Saat barang diperiksa, sebagian ternyata rusak sehingga dikembalikan kepada penjual.

Barang	Jumlah dibeli	Harga satuan	Jumlah rusak
Buku tulis	200 buah	Rp4.000	10 buah
Pulpen	300 buah	Rp2.500	0 buah
Spidol	100 buah	Rp7.000	6 buah

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Dokumen yang dibuat Toko Pena Emas untuk memberi tahu penjual tentang pengembalian barang beserta besar pengurangan utangnya adalah ....

A. Nota kredit sebesar Rp82.000
B. Nota debit sebesar Rp40.000
C. Nota debit sebesar Rp82.000
D. Faktur baru sebesar Rp82.000
E. Nota debit sebesar Rp2.168.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada 14 Mei 2027 Sari, staf administrasi persewaan tenda "Teduh", membuat kuitansi untuk Pak Wahyu yang membayar lunas sewa tenda Rp2.750.000. Sebelum diserahkan, kuitansi itu diperiksa. Isinya: nomor 0256; telah terima dari Wahyu Santoso; uang sejumlah "dua juta lima ratus tujuh puluh lima ribu rupiah"; untuk pembayaran sewa tenda 3 hari; angka Rp2.750.000; tanggal dan tanda tangan penerima sudah lengkap.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Sari yang paling tepat adalah ....

A. Menyerahkan kuitansi karena angka Rp2.750.000 sudah sesuai dengan jumlah pembayaran
B. Mencoret kata yang salah pada terbilang lalu menulis koreksinya di atas tulisan yang sama
C. Membuat kuitansi baru dengan terbilang "dua juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah"
D. Mengubah angka menjadi Rp2.575.000 agar sama dengan jumlah yang tertulis dalam huruf
E. Menyerahkan kuitansi lalu memberi tahu Pak Wahyu bahwa yang berlaku adalah jumlah dalam angka

Kunci singkat: 1. C 2. C

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa pembeli tidak boleh membayar sesuai faktur awal bila barang yang diterima kurang?
- Siapa yang membuat nota debit dan kapan dibuat?
- **Yang harus kuingat:** faktur menagih, kuitansi bukti terima uang, nota kontan bukti beli tunai; selisih dicatat lalu minta koreksi; dokumen salah dibatalkan, bukan dicoret.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-1.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.3 · Alur dan peran rantai pasok

SMKMPLB-1.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **rantai pasok (*supply chain*)** sebagai bagian wawasan dunia kerja bidang MPLB. Pada soal, kemampuan ini muncul sebagai kisah sebuah usaha (UMKM tahu, konveksi, kopi bubuk, toko pengecer payung) yang rantai pasoknya terganggu atau sedang dirancang, lalu kamu diminta **menentukan peran pelaku, arah aliran, tahap pengadaan yang bermasalah, atau langkah yang membuat rantai lebih andal**. Satu jenis soal juga meminta hitungan sederhana: **kapan sebuah barang harus dipesan ulang**.

Soal sub bab ini berkategori sedang, dengan satu soal sulit tentang kenaikan pesanan yang membesar di sepanjang rantai. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan pelaku rantai pasok dari hulu ke hilir beserta perannya;
- membedakan aliran barang, aliran uang, dan aliran informasi dan menentukan arahnya;
- menghitung titik pemesanan ulang dan menentukan barang yang harus dipesan;
- menjelaskan fungsi penyimpanan dan distribusi serta membedakan saluran panjang dan pendek;
- menjelaskan penyebab pesanan membesar di sepanjang rantai dan memilih langkah yang membuat rantai pasok lebih andal.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Dari kebun sampai meja makan

Sepotong roti di meja sarapanmu tidak muncul begitu saja. Gandumnya ditanam petani di negeri lain, digiling menjadi tepung di pabrik, dicampur dengan telur dan mentega oleh pabrik roti, diangkut truk ke gudang distributor, dibagi ke toko, lalu dibeli olehmu. Setiap pihak melakukan sebagian pekerjaan, dan semuanya saling terhubung. Rangkaian pihak, kegiatan, dan aliran yang membawa barang dari sumbernya sampai ke konsumen inilah yang disebut **rantai pasok** (*supply chain*).

Rantai pasok bukan hanya urusan pabrik besar. Warung yang membeli telur dari peternak dan menjual gorengan kepada siswa pun memiliki rantai pasok. Bedanya hanya panjang dan rumitnya. Bidang MPLB mempelajarinya karena bagian administrasi dan logistik setiap usaha harus mencatat pesanan, mencocokkan dokumen, mengatur stok, dan memastikan barang sampai tepat waktu.

2. Siapa saja pelaku rantai pasok

Gambar 1.11 memperlihatkan pelaku rantai pasok roti dari hulu ke hilir. **Hulu** adalah sisi yang dekat sumber bahan baku, sedangkan **hilir** adalah sisi yang dekat konsumen.



Gambar 1.11 Pelaku rantai pasok dari hulu ke hilir. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

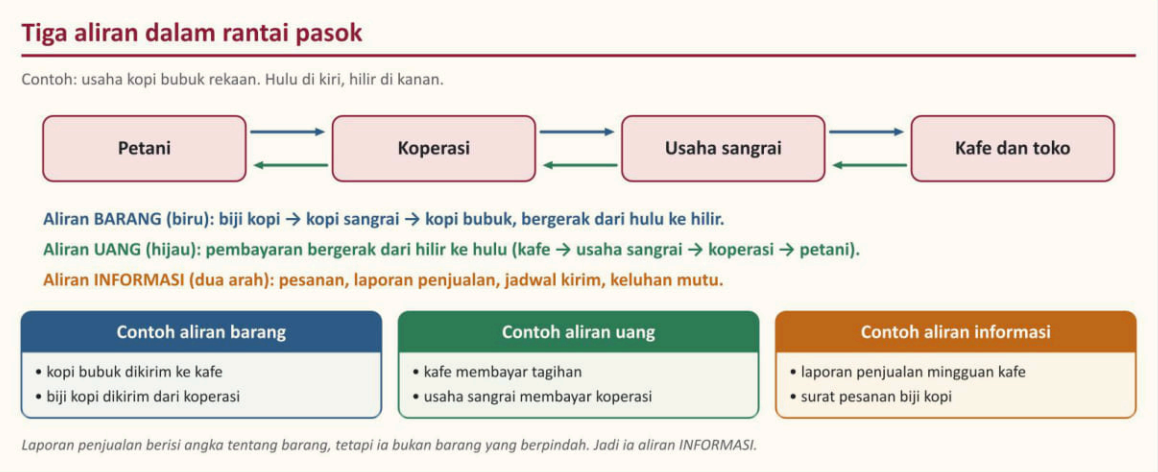
- **Pemasok bahan baku** menyediakan bahan mentah atau komponen, misalnya petani, peternak, atau koperasi hasil bumi.
- **Produsen** mengubah bahan menjadi barang jadi, misalnya pabrik tepung dan pabrik roti, atau UMKM yang mengolah kedelai menjadi tahu.
- **Distributor** membeli barang dalam jumlah besar dari produsen dan menyalurkannya ke suatu wilayah.
- **Agen atau grosir** membeli dari distributor dan menjual dalam jumlah lebih kecil kepada toko.
- **Pengecer** (toko, warung, toko daring) menjual langsung kepada pemakai akhir.
- **Konsumen** memakai barang itu.

Satu pelaku dapat memegang beberapa peran. Pabrik yang membuka toko sendiri adalah produsen sekaligus pengecer. Karena itu, pada soal, tentukan peran dari **apa yang dikerjakan pelaku**, bukan dari namanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Tiga aliran dalam rantai pasok

Antar-pelaku bergerak tiga hal sekaligus (Gambar 1.12).



Gambar 1.12 Aliran barang, uang, dan informasi pada rantai pasok kopi bubuk rekaan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Aliran barang** bergerak **dari hulu ke hilir**: bahan baku menjadi barang jadi, lalu sampai ke konsumen.
2. **Aliran uang** bergerak **dari hilir ke hulu**: konsumen membayar pengecer, pengecer membayar distributor, dan seterusnya sampai ke pemasok.
3. **Aliran informasi** bergerak **dua arah**: pesanan, perkiraan kebutuhan, laporan penjualan, jadwal pengiriman, dan keluhan mutu.

Kesalahan yang sering terjadi ialah menganggap **laporan penjualan** sebagai aliran barang karena isinya angka jumlah barang. Padahal laporan adalah **informasi**; barangnya sendiri tidak berpindah. Begitu pula **pembayaran** adalah aliran uang walaupun terjadi karena ada barang. Untuk memastikan, tanyakan: "Apa yang benar-benar berpindah tangan?" Kalau yang berpindah barang, itu aliran barang; kalau uang, aliran uang; kalau keterangan, aliran informasi.

Informasi dua arah sangat menentukan. Bila toko tidak memberi tahu produsen berapa barang yang sebenarnya laku, produsen terpaksa menebak, dan tebakan inilah yang menimbulkan masalah di bagian-bagian berikutnya.

4. Pengadaan: kapan dan berapa memesan

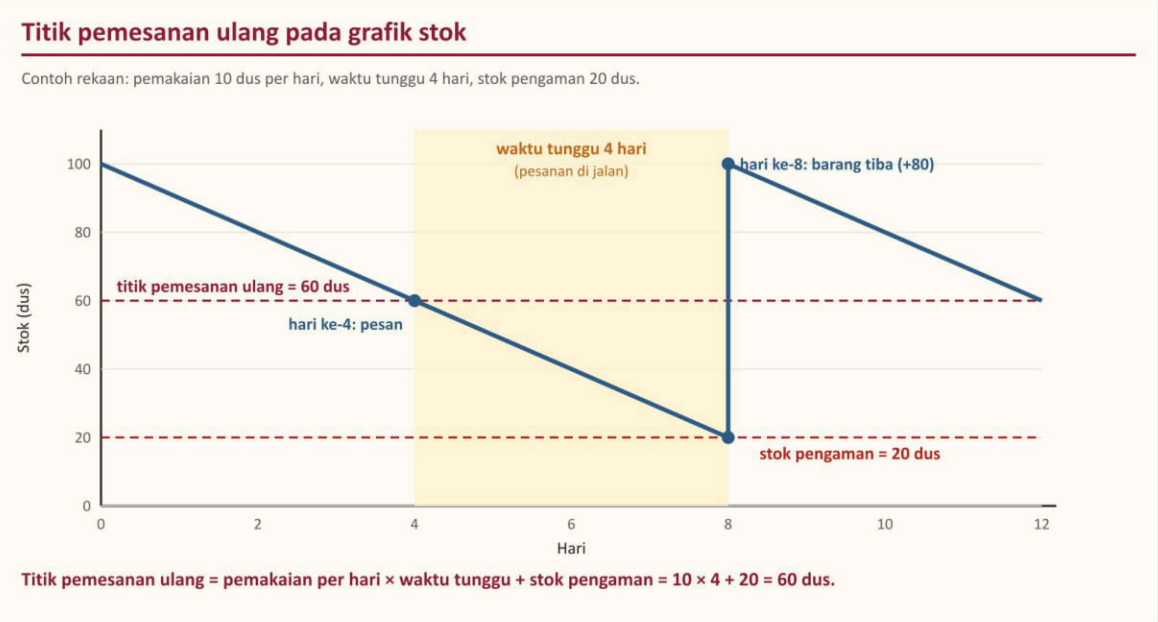
Pengadaan adalah kegiatan mendapatkan barang atau bahan yang dibutuhkan. Dua pertanyaan utamanya: **kapan harus memesan** dan **berapa banyak**. Memesan terlalu lambat membuat barang habis sebelum pesanan tiba. Memesan terlalu banyak membuat uang tertahan di stok, gudang penuh, dan barang bisa rusak atau kedaluwarsa.

Untuk menentukan "kapan", dipakai **titik pemesanan ulang** (*reorder point*), yaitu jumlah stok yang hanya cukup untuk memenuhi pemakaian selama **menunggu pesanan tiba**. Bila stok sudah sama dengan atau kurang dari angka itu, saatnya memesan.

Titik pemesanan ulang = pemakaian per hari × waktu tunggu (hari) + stok pengaman

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Stok pengaman adalah tambahan stok untuk berjaga bila pemakaian mendadak naik atau pengiriman terlambat. Gambar 1.13 memperlihatkan cara kerjanya pada sebuah grafik stok.



Gambar 1.13 Stok turun karena dipakai; pesanan dibuat saat stok mencapai titik pemesanan ulang dan tiba ketika stok tinggal sebesar stok pengaman. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada gambar, pemakaian 10 dus per hari, waktu tunggu 4 hari, dan stok pengaman 20 dus. Titik pemesanan ulang = 10 × 4 + 20 = **60 dus**. Pada hari ke-4 stok tinggal 60 dus, maka pesanan dibuat. Selama 4 hari menunggu, stok berkurang 40 dus menjadi 20 dus, yaitu tepat sebesar stok pengaman, lalu barang tiba. Dengan cara ini usaha tidak kehabisan barang dan tidak menimbun terlalu banyak.

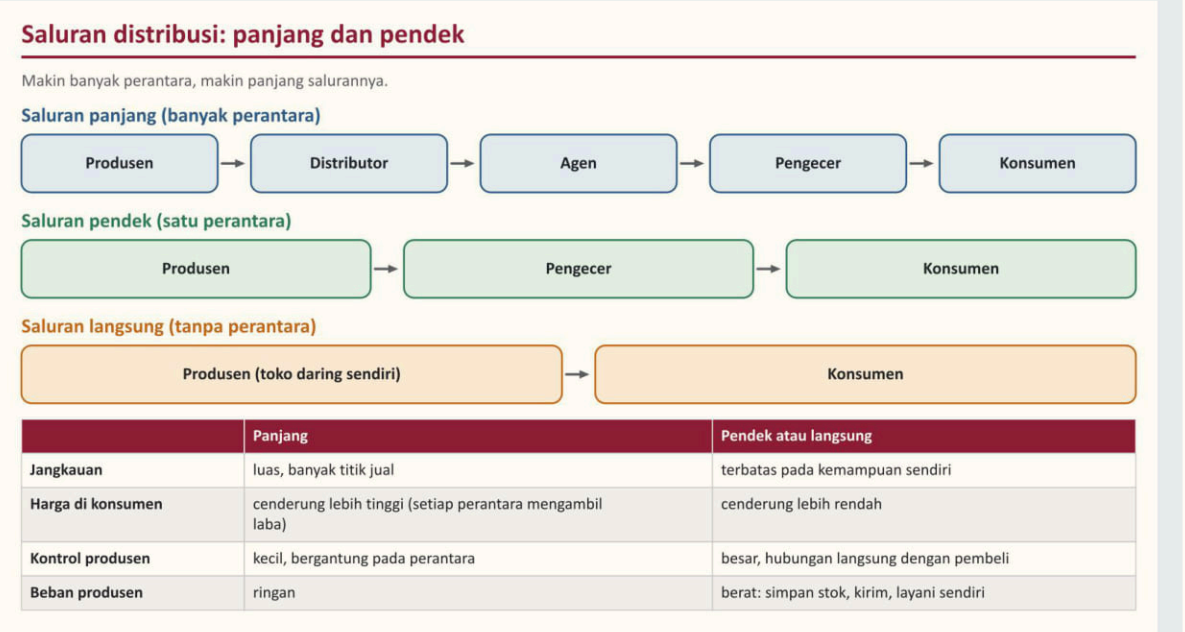
Soal tabel biasanya memuat beberapa barang dengan stok, pemakaian harian, dan waktu pengiriman berbeda. Hitung titik pemesanan ulang **tiap barang** secara terpisah, lalu bandingkan dengan stok barang itu. Barang yang stoknya sama atau lebih kecil dari titiknya harus dipesan.

5. Penyimpanan dan distribusi

Penyimpanan menjaga barang tetap baik dan tersedia selama menunggu dipakai atau dijual. Gudang yang baik menjaga kondisi barang (kering, bersih, suhu sesuai), mengatur letak agar mudah diambil, dan mencatat keluar masuk barang. Cara menata gudang dibahas lebih lanjut di Sub bab 1.4.

Distribusi menyalurkan barang dari produsen sampai ke konsumen. Jalur yang dilalui disebut **saluran distribusi**. Gambar 1.14 membandingkan tiga bentuknya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



	Panjang	Pendek atau langsung
Jangkauan	luas, banyak titik jual	terbatas pada kemampuan sendiri
Harga di konsumen	cenderung lebih tinggi (setiap perantara mengambil laba)	cenderung lebih rendah
Kontrol produsen	kecil, bergantung pada perantara	besar, hubungan langsung dengan pembeli
Beban produsen	ringan	berat: simpan stok, kirim, layani sendiri

Gambar 1.14 Saluran distribusi panjang, pendek, dan langsung beserta perbandingannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Saluran panjang** memakai banyak perantara (distributor, agen, pengecer). Jangkauannya luas dan produsen tidak perlu mengurus semuanya. Namun setiap perantara mengambil laba sehingga harga di konsumen cenderung lebih tinggi, dan produsen kurang mengontrol penjualan.
- **Saluran pendek** hanya memakai satu perantara. Harga cenderung lebih rendah dan hubungan dengan pembeli lebih dekat.
- **Saluran langsung** tidak memakai perantara, misalnya pabrik yang menjual lewat toko daring sendiri. Produsen menanggung sendiri penyimpanan, pengiriman, dan pelayanan.

Saluran tidak harus satu. Banyak usaha memakai **beberapa saluran sekaligus**, misalnya pabrik minuman yang menjual lewat distributor di sebagian wilayah dan lewat toko daring di kota besar. Dalam keadaan itu, perantara lama tetap berperan di wilayahnya, dan produsen sebaiknya menjaga agar penjualan langsungnya tidak merugikan perantara yang masih setia melayani.

6. Ketika rantai pasok terganggu

Rantai pasok bekerja baik selama setiap mata rantainya berjalan. Bila satu terhenti, dampaknya merambat. Dua contoh:

- **Satu pelaku tunggal berhalangan.** UMKM tahu yang hanya memakai satu distributor kehilangan jalur ke warung ketika distributor itu sakit. Tahu menumpuk di tempat produksi dan basi, sedangkan warung kehabisan. Titik masalahnya ada pada **distribusi**, dan bahan bakunya sendiri tidak bermasalah.
- **Pemasok tunggal terlambat.** Konveksi yang hanya membeli kain dari satu pemasok terlambat menyerahkan seragam ketika pemasok itu terlambat. Titik masalahnya ada pada **pengadaan**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gangguan tidak selalu bisa dicegah, tetapi dampaknya bisa dikurangi. Usaha yang tahan gangguan melakukan hal-hal berikut:

- **Memiliki pemasok atau distributor cadangan** sehingga tidak bergantung pada satu pihak.
- **Menyimpan stok pengaman** untuk bahan yang penting, terutama menjelang musim ramai.
- **Memberi tahu mitra perkiraan kebutuhan lebih awal** supaya mereka sempat menyiapkan.
- **Menjaga komunikasi** dengan pemasok dan pelanggan agar masalah cepat diketahui.

Langkah yang **bukan** perbaikan rantai pasok: menaikkan harga produk untuk menutup denda keterlambatan, atau sekadar menunggu pemasok memperbaiki masalahnya. Keduanya tidak mengurangi risiko di rantai itu.

7. Efek cambuk: pesanan yang membesar di sepanjang rantai

Bayangkan penjualan payung di toko naik 20 % menjelang musim hujan. Karena takut kehabisan, setiap toko memesan dua kali lipat. Distributor melihat pesanan toko berlipat dua, lalu memesan tiga kali lipat kepada pabrik "untuk berjaga-jaga". Pabrik melihat lonjakan itu dan menambah produksi besar-besaran. Dua bulan kemudian, hujan reda dan gudang distributor serta pabrik penuh payung. Kenaikan permintaan konsumen yang kecil berubah menjadi kenaikan pesanan yang jauh lebih besar di hulu. Gejala ini dikenal sebagai **efek cambuk** (*bullwhip effect*): gerakan kecil di ujung cambuk (konsumen) menjadi ayunan besar di pangkalnya (pabrik).

Penyebab utamanya adalah **setiap pelaku menebak permintaan sendiri-sendiri** dan menambah pesanan "untuk berjaga-jaga". Karena itu, perbaikan yang tepat adalah **berbagi informasi**: toko, distributor, dan pabrik memakai **data penjualan nyata di toko** untuk menyusun rencana pesanan. Perbaikan yang tidak menyelesaikan akarnya: menolak semua pesanan yang lebih besar dari bulan lalu (kaku dan merugikan saat permintaan benar-benar naik), menyewa gudang tambahan (menampung akibat, bukan menghilangkan sebab), atau menurunkan harga di hulu (tidak mengubah cara memesan).

8. Peran staf MPLB dalam rantai pasok

Dalam rantai pasok, pekerjaan MPLB muncul pada hampir setiap sambungan. Staf administrasi mencatat pesanan dan membuat surat pesanan. Petugas gudang mencocokkan barang datang dengan surat jalan. Admin penjualan membuat faktur dan memantau pembayaran. Petugas logistik mengatur pengiriman. Semua dokumen itu (Sub bab 1.2) adalah jejak aliran barang, uang, dan informasi yang baru saja kamu pelajari. Karena itu, kesalahan kecil pada dokumen, misalnya jumlah salah catat, dapat membesar menjadi kesalahan besar di bagian lain rantai.

9. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Rantai pasok = pelaku dan aliran dari **pemasok bahan baku → produsen → distributor**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

→ agen → pengecer → konsumen.

- Tiga aliran: **barang** (hulu → hilir), **uang** (hilir → hulu), **informasi** (dua arah). Laporan penjualan adalah informasi.
- **Titik pemesanan ulang = pemakaian per hari × waktu tunggu + stok pengaman.** Pesan bila stok ≤ titik itu.
- Saluran **panjang** menjangkau luas tetapi lebih mahal; **pendek** atau **langsung** lebih murah dan dekat dengan pembeli tetapi menambah beban produsen.
- Rantai andal: pemasok atau distributor cadangan, stok pengaman, perkiraan kebutuhan lebih awal, komunikasi.
- Efek cambuk dikurangi dengan **berbagi data penjualan nyata**, bukan dengan menimbun atau menolak pesanan.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 1.15 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menentukan arah tiga aliran

Toko oleh-oleh rekaan "Manis Legit" membeli keripik dari UMKM "Renyah Sejati". Rincian kejadian: (a) keripik dikirim dari UMKM ke toko, (b) toko membayar UMKM setiap akhir bulan, (c) toko mengirim laporan penjualan mingguan kepada UMKM. Tentukan jenis aliran dan arahnya.

Langkah.

1. Tanyakan apa yang berpindah. Pada (a) yang berpindah keripik: aliran **barang**, dari UMKM (hulu) ke toko (hilir).
2. Pada (b) yang berpindah uang: aliran **uang**, dari toko (hilir) ke UMKM (hulu).
3. Pada (c) yang berpindah keterangan: aliran **informasi**, dari toko ke UMKM (laporan berisi angka penjualan, tetapi bukan barang).

Jawaban: (a) barang, hulu ke hilir; (b) uang, hilir ke hulu; (c) informasi, dari toko ke UMKM.

Contoh 2: Menghitung titik pemesanan ulang

Toko bahan kue rekaan menetapkan stok pengaman sebesar pemakaian 2 hari. Data pada Senin, 7 Juni 2027:

Barang	Stok	Pemakaian per hari	Waktu pengiriman
Tepung terigu	70 kg	8 kg	6 hari
Gula pasir	45 kg	5 kg	7 hari
Mentega	24 kg	2 kg	10 hari

Tentukan barang yang harus dipesan ulang hari itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Titik pemesanan ulang = pemakaian × waktu tunggu + stok pengaman (2 hari × pemakaian).
2. Tepung: 8 × 6 + 8 × 2 = 48 + 16 = 64 kg. Stok 70 kg > 64 kg, belum perlu.
3. Gula: 5 × 7 + 5 × 2 = 35 + 10 = 45 kg. Stok 45 kg = 45 kg, sudah waktunya (sama dengan titik).
4. Mentega: 2 × 10 + 2 × 2 = 20 + 4 = 24 kg. Stok 24 kg = 24 kg, sudah waktunya.

Jawaban: gula pasir dan mentega harus dipesan ulang; tepung belum.

Contoh 3: Memilih langkah yang membuat rantai lebih andal

Bengkel mebel rekaan "Jati Raya" selalu membeli kayu dari satu pemasok. Menjelang pesanan lemari sekolah, pemasok itu terlambat dua minggu karena truknya rusak. Pilih langkah perbaikan rantai pasok yang tepat: (a) menaikkan harga lemari untuk menutup denda; (b) mencari pemasok kayu kedua sebagai cadangan; (c) menyimpan stok pengaman kayu sebelum musim pesanan; (d) menunggu pemasok memperbaiki truknya; (e) memberi tahu pemasok perkiraan kebutuhan kayu jauh sebelum musim pesanan.

Langkah.

1. Masalah: bergantung pada satu pemasok dan tidak ada persediaan cadangan, jadi gangguan langsung menghentikan pekerjaan.
2. (a) hanya menutup akibat, tidak mengurangi risiko. (d) hanya menunggu.
3. (b), (c), dan (e) mengurangi ketergantungan dan memberi waktu persiapan.

Jawaban: (b), (c), dan (e).

❖ PETA KONSEP



Gambar 1.15 Peta konsep alur dan peran rantai pasok. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal rantai pasok:

1. **Gambar rantainya** di kertas: tulis pelaku dari hulu ke hilir sesuai cerita.
2. **Tentukan apa yang berpindah** pada tiap panah: barang, uang, atau informasi.
3. **Tentukan tahap yang bermasalah**: pengadaan (bahan terlambat), penyimpanan, atau distribusi (barang tidak sampai ke pengecer).
4. **Pada soal hitungan**, hitung titik pemesanan ulang tiap barang dan bandingkan dengan stoknya.
5. **Pilih langkah yang menyasar penyebab**, bukan akibat. Penyebab "satu pelaku tunggal" dijawab dengan cadangan; penyebab "tebakan masing-masing" dijawab dengan berbagi data.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Laporan penjualan dianggap aliran barang** (padahal informasi).
- **Arah aliran uang dibalik**: dikira dari hulu ke hilir.
- **Tahap bermasalah tertukar**: kasus distributor sakit disebut masalah pengadaan.
- **Stok pengaman dilupakan** saat menghitung titik pemesanan ulang, atau dihitung dua kali.
- **Menyamakan stok dengan "sama dengan atau kurang"**: stok yang tepat sama dengan titik pemesanan ulang tetap harus dipesan.
- **Langkah yang menutup akibat dipilih sebagai perbaikan**: menaikkan harga, menyewa gudang tambahan, atau menunggu.
- **Menghapus perantara lama sepenuhnya** ketika produsen menambah saluran langsung.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa dengan adanya toko daring, distributor tidak lagi berperan dalam rantai pasok pabrik minuman, padahal soal menyebut wilayah lain masih dilayani distributor. Saluran bisa berjalan bersamaan; pernyataan mutlak seperti "tidak lagi berperan" perlu dicek dengan cerita.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat tabel stok, pemakaian harian, dan waktu pengiriman beberapa barang, dengan aturan stok pengaman yang disebut di soal. Hitung titik pemesanan ulang tiap barang, bandingkan dengan stoknya, lalu tentukan barang yang harus dipesan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Koperasi SMK Mandiri memesan ulang barang kepada pemasok bila stok sama dengan atau kurang dari kebutuhan selama waktu pengiriman ditambah 2 hari cadangan. Data pada Senin, 5 April 2027 sebagai berikut.

Barang	Stok	Pemakaian per hari	Waktu pengiriman
Kertas HVS	30 rim	4 rim	5 hari
Tinta printer	9 botol	1 botol	7 hari
Map plastik	110 buah	10 buah	10 hari

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Barang yang harus dipesan ulang hari itu adalah ....

A. Tinta printer dan map plastik
B. Kertas HVS dan tinta printer
C. Map plastik saja
D. Kertas HVS, tinta printer, dan map plastik
E. Kertas HVS dan map plastik

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Dalam pengadaan, titik pemesanan ulang adalah jumlah stok yang hanya cukup untuk menutup pemakaian selama barang dalam perjalanan ditambah cadangan. Bila stok sudah sampai titik itu, barang harus dipesan.

Langkah:
1. Kertas HVS: 4 × (5 + 2) = 28 rim; stok 30 > 28 → belum dipesan.
2. Tinta printer: 1 × (7 + 2) = 9 botol; stok 9 = 9 → dipesan.
3. Map plastik: 10 × (10 + 2) = 120 buah; stok 110 < 120 → dipesan.

Analisis setiap opsi:
- **A.** ✓ Hanya tinta (9 = 9) dan map (110 < 120) yang stoknya sudah mencapai titik pesan ulang.
- **B.** ✗ Stok kertas 30 rim masih di atas kebutuhan 28 rim.
- **C.** ✗ Jebakan: lupa bahwa aturan memakai "sama dengan atau kurang dari", sehingga tinta (stok 9 = kebutuhan 9) terlewat.
- **D.** ✗ Jebakan: stok kertas terlihat kecil, padahal masih 2 rim di atas kebutuhan 28 rim.
- **E.** ✗ Jebakan: kertas belum perlu dipesan (30 > 28), dan tinta (9 = 9) terlewat.

Jawaban: A.

✎ LATIHAN

Gambar dulu rantainya dan tentukan apa yang berpindah pada tiap panah. Untuk soal pernyataan, nilai setiap pernyataan terhadap cerita.

1. UMKM "Tahu Segar Bu Wati" membeli kedelai dari koperasi petani, mengolahnya menjadi tahu, lalu menitipkan tahu ke 20 warung melalui seorang distributor bermotor. Pada Maret 2027 distributor itu sakit selama seminggu. Tahu menumpuk di tempat produksi dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sebagian basi, sementara warung-warung kehabisan tahu. Bu Wati ingin rantai pasoknya tidak terganggu lagi.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pernyataan yang tepat tentang rantai pasok usaha tersebut adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Koperasi petani berperan sebagai pemasok bahan baku dalam rantai pasok usaha Bu Wati.

☐ B. Masalah terjadi pada tahap pengadaan karena kedelai dari koperasi petani terlambat datang.

☐ C. Gangguan pada distributor membuat aliran barang dari produsen ke pengecer terhenti.

☐ D. Menyiapkan distributor cadangan mengurangi risiko tahu menumpuk bila distributor utama berhalangan.

☐ E. Menambah jumlah produksi tahu saat distributor sakit akan mencegah warung kehabisan tahu.

2. Konveksi "Jahit Rapi" membuat seragam sekolah dari kain yang dibeli dari satu pemasok di Bandung. Menjelang tahun ajaran baru 2027, pemasok itu terlambat mengirim kain selama dua minggu karena mesin tenunnya rusak. Akibatnya, 300 seragam pesanan sekolah terlambat diserahkan. Pemilik ingin pengadaan kain lebih andal pada tahun berikutnya.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah perbaikan rantai pasok yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menaikkan harga seragam agar keuntungan dapat menutup denda keterlambatan dari sekolah.

☐ B. Menyiapkan pemasok kain kedua sebagai cadangan bila pemasok utama berhalangan.

☐ C. Menyimpan stok pengaman kain sebelum musim pesanan seragam dimulai.

☐ D. Menunggu pemasok utama selesai memperbaiki mesin sebelum menerima pesanan baru dari sekolah.

☐ E. Memberi tahu pemasok perkiraan jumlah kebutuhan kain jauh sebelum musim pesanan.

Kunci singkat: 1. A, C, D 2. B, C, E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa laporan penjualan termasuk aliran informasi dan bukan aliran barang?
- Mengapa menambah pesanan "untuk berjaga-jaga" di setiap mata rantai bisa membuat gudang hulu penuh?
- **Yang harus kuingat:** tiga aliran dan arahnya; titik pemesanan ulang = pemakaian × waktu tunggu + stok pengaman; rantai andal punya cadangan dan berbagi data nyata.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-1.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.4 · Pengertian, tujuan, dan fungsi logistik

SMKMPLB-1.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **konsep layanan bisnis logistik** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Pada soal, kemampuan ini muncul sebagai kasus gudang atau ekspedisi yang harus **memenuhi tujuan logistik** (tepat jumlah, kondisi, waktu, dengan biaya efisien), lalu kamu diminta **menentukan tindakan yang sesuai**: mengeluarkan barang menurut aturan FIFO atau FEFO, menata gudang menurut kecepatan keluar barang, memilih jasa kirim atau rute dari tabel, atau menyusun muatan truk menurut kapasitas dan batas waktu.

Soal sub bab ini berkategori sedang, dengan dua soal sulit tentang penyusunan muatan dan penataan rak. Sulitnya datang dari **membaca tabel dengan teliti dan menghitung** sambil menaati batas waktu, bukan dari konsep yang rumit. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan pengertian logistik dan hubungannya dengan rantai pasok;
- menyebutkan tujuh "tepat" dalam logistik dan memakainya untuk menilai tindakan;
- menyebutkan fungsi logistik dari pengadaan sampai pengangkutan;
- menata gudang dan menentukan urutan keluar barang dengan FIFO atau FEFO;
- memilih jasa kirim, rute, dan susunan muatan yang memenuhi batas waktu dengan biaya terendah.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

KONSEP INTI

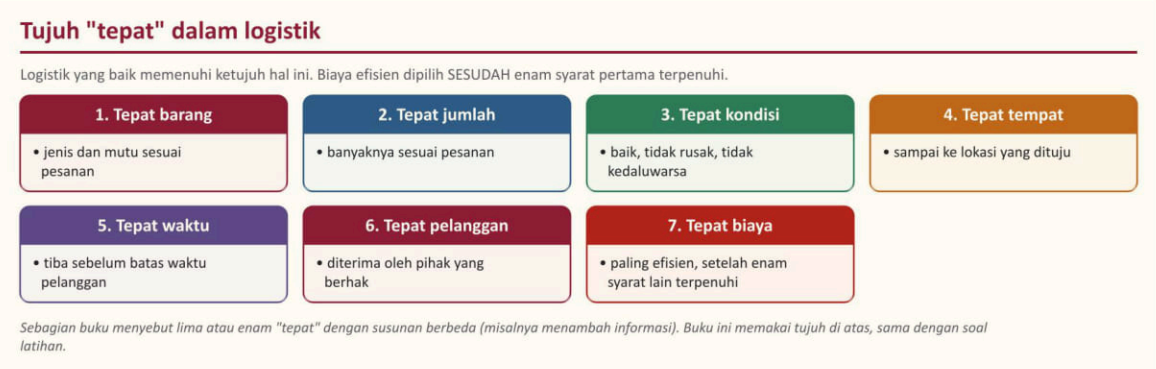
1. Apa itu logistik

Logistik adalah pengelolaan **arus barang** dari tempat asalnya sampai ke tempat tujuan: merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan perpindahan serta penyimpanan barang supaya sampai kepada pihak yang membutuhkan dalam keadaan baik. Di bisnis ritel, logistik berarti barang sampai ke toko dan ke tangan pembeli. Di industri, logistik berarti bahan baku sampai ke pabrik dan barang jadi sampai ke distributor.

Logistik adalah **bagian dari rantai pasok** (Sub bab 1.3). Rantai pasok memandang keseluruhan jaringan pelaku dan tiga alirannya, sedangkan logistik memusatkan perhatian pada **pergerakan dan penyimpanan barang**: gudang, pengemasan, pengangkutan, dan pengiriman. Kisi-kisi memasukkannya dalam "layanan bisnis" karena banyak usaha, besar maupun kecil, menjual **layanan logistik**: ekspedisi, gudang sewa, dan pengiriman paket.

2. Tujuh "tepat" dalam logistik

Ukuran logistik yang baik sering diringkas dalam tujuh "tepat" (Gambar 1.16). Tiap "tepat" menjadi pertanyaan yang bisa kamu ajukan ketika menilai sebuah tindakan.



Gambar 1.16 Tujuh "tepat" dalam logistik. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Tepat barang:** jenis dan mutunya sesuai pesanan.
2. **Tepat jumlah:** banyaknya sesuai pesanan, tidak kurang dan tidak lebih.
3. **Tepat kondisi:** barang baik, tidak rusak, tidak kedaluwarsa.
4. **Tepat tempat:** sampai ke lokasi yang dituju.
5. **Tepat waktu:** tiba sebelum batas waktu yang diminta pelanggan.
6. **Tepat pelanggan:** diterima oleh pihak yang berhak.
7. **Tepat biaya:** biaya paling efisien.

Perhatikan urutan pentingnya. **Tepat biaya baru dipertimbangkan setelah syarat lain terpenuhi.** Pengiriman termurah yang membuat barang terlambat atau rusak bukan logistik yang baik. Jadi pada soal pemilihan, **saring dulu menurut syarat, baru hemat**.

3. Fungsi-fungsi logistik

Kegiatan logistik terdiri atas beberapa fungsi yang berurutan.

- **Pengadaan:** mendapatkan barang dari pemasok (kapan dan berapa memesan).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Penerimaan dan pemeriksaan:** menghitung dan memeriksa barang yang datang, mencocokkannya dengan surat jalan dan surat pesanan.
- **Pergudangan (penyimpanan):** menyimpan dan menata barang agar aman, mudah diambil, dan mutunya terjaga.
- **Pengelolaan persediaan:** menjaga stok tidak kurang dan tidak berlebihan.
- **Pengemasan:** membungkus barang agar tidak rusak dan mudah ditangani, lengkap dengan label.
- **Pengangkutan dan pengiriman:** memindahkan barang ke tujuan memakai moda dan rute yang tepat.
- **Pencatatan dan dokumentasi:** mencatat setiap pergerakan barang lewat dokumen (Sub bab 1.2).

Karena bidang MPLB banyak bergelut dengan dokumen, fungsi terakhir sangat dekat dengan pekerjaanmu: surat jalan, faktur, dan catatan stok memastikan **tepat jumlah** dan **tepat pelanggan**.

Logistik juga dapat berupa **layanan yang dijual**. Perusahaan ekspedisi menjual jasa pengangkutan dan pengiriman paket. Penyedia gudang sewa menjual jasa penyimpanan bagi usaha yang tidak punya gudang sendiri. Usaha toko daring sering memakai kedua jasa itu sekaligus: barang disimpan di gudang sewa, lalu dikirim ekspedisi saat ada pesanan. Dalam layanan semacam ini, pelanggan menilai kualitas dari kecepatan, keutuhan barang, ketepatan alamat, dan kejelasan informasi pelacakan (*tracking*) yang menunjukkan posisi paket. Karena itu pencatatan nomor resi, waktu terima, dan nama penerima di bagian administrasi termasuk bagian dari layanan, bukan pekerjaan tambahan.

Pada fungsi **pengelolaan persediaan**, pertanyaan pokoknya adalah *kapan memesan lagi*. Stok yang terlalu sedikit membuat barang kosong dan pelanggan kecewa, sedangkan stok berlebihan menghabiskan ruang gudang dan modal, apalagi bila barangnya bisa kedaluwarsa. Petugas memakai **kartu stok** atau catatan stok untuk mencatat barang masuk, keluar, dan sisa, serta menentukan **titik pemesanan ulang**: saat sisa stok turun sampai angka itu, pesanan baru dibuat. Titik ini dihitung dengan rumus yang sama seperti pada Sub bab 1.3: pemakaian per hari × waktu tunggu pesanan, ditambah **stok pengaman** untuk berjaga bila pemasok terlambat. Misalnya, sebuah toko memakai 20 dus per hari, pesanan tiba 3 hari setelah dipesan, dan stok pengaman 30 dus. Titik pemesanan ulangnya 20 × 3 + 30 = 90 dus. Bila stok tinggal 90 dus, saatnya memesan.

4. Penerimaan barang

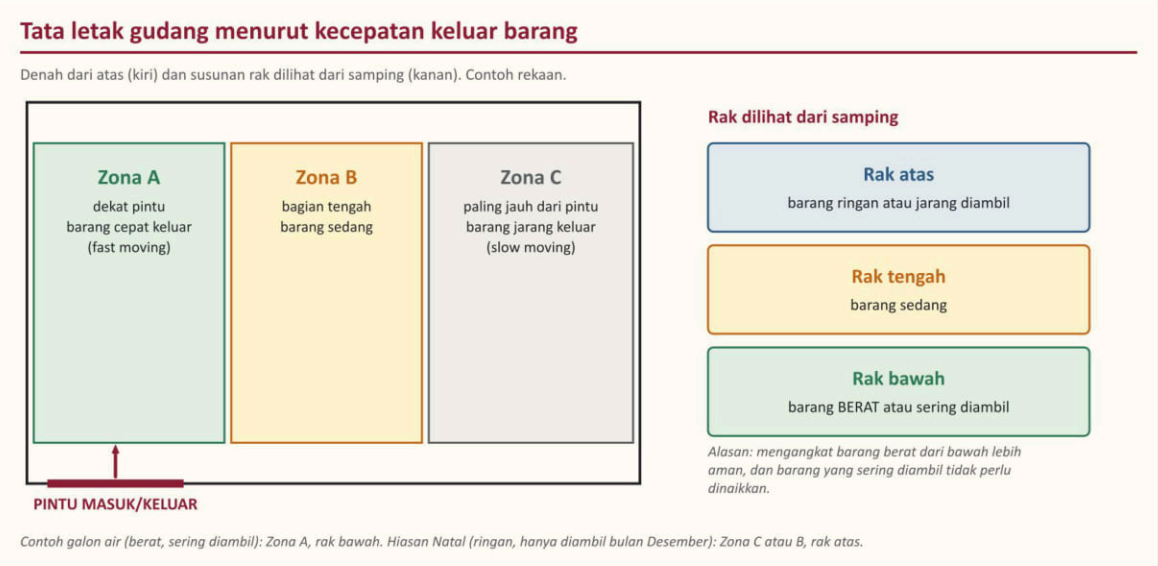
Saat barang tiba, petugas tidak langsung menandatangani. Ia **menghitung**, **memeriksa kondisi**, dan **mencocokkan** dengan surat pesanan dan surat jalan. Barang yang kurang atau rusak dicatat pada surat jalan dan dilaporkan (lihat Sub bab 1.2). Penerimaan yang teliti mencegah kerugian yang baru ketahuan berbulan-bulan kemudian.

5. Pergudangan: menata menurut kecepatan keluar

Gudang yang baik membuat barang **mudah diambil**, **aman**, dan **terjaga mutunya**. Dasar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

penataannya adalah **seberapa sering barang keluar** dan **berat barang** (Gambar 1.17).



Gambar 1.17 Denah gudang menurut kecepatan keluar barang dan susunan rak menurut berat barang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Barang cepat keluar (*fast moving*)** diletakkan **dekat pintu** agar petugas tidak perlu berjalan jauh setiap kali mengambil. **Barang jarang keluar (*slow moving*)** diletakkan lebih jauh.
- **Barang berat** diletakkan di **rak bawah** dan **barang ringan** di **rak atas**. Mengangkat barang berat dari rak tinggi berbahaya dan dapat menjatuhkan barang.
- **Barang yang sering diambil** sebaiknya berada setinggi pinggang agar tidak perlu membungkuk atau naik tangga.
- Jaga **lorong tetap lapang**, **tumpukan tidak melebihi batas** yang tertera pada kemasan, dan **alat pemadam serta jalur keluar tidak terhalang**.
- Beri **label** yang jelas pada rak dan barang, supaya barang yang dicari bisa ditemukan cepat.

Gabungkan dua aturan untuk barang tertentu. **Galon air** itu berat dan sering diambil: tempatkan di **rak bawah** pada **zona dekat pintu**. **Hiasan Natal** itu ringan dan hanya dicari satu bulan setahun: tempatkan di **rak atas** pada zona yang lebih jauh. Jika dua pilihan tampak sama-sama masuk akal, tanyakan dua pertanyaan: "Berat atau ringan?" dan "Sering atau jarang keluar?"

6. Mengeluarkan barang: FIFO dan FEFO

Dua aturan menentukan barang mana yang dikeluarkan lebih dulu (Gambar 1.18).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.18 Urutan keluar tiga lot minyak goreng menurut FIFO dan FEFO. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **FIFO** (*first in, first out*): barang yang **masuk lebih dulu keluar lebih dulu**. Cocok untuk barang yang tidak punya batas kedaluwarsa ketat.
- **FEFO** (*first expired, first out*): barang yang **kedaluwarsanya lebih dekat keluar lebih dulu**, walaupun masuknya belakangan. Dipakai untuk makanan, obat, dan barang berbatas kedaluwarsa.

Perbedaannya penting. Jika gudang menerima kiriman baru yang kedaluwarsanya **lebih dekat** daripada stok lama, FEFO mengeluarkan kiriman baru lebih dulu, sedangkan FIFO justru mengeluarkan stok lama dan membiarkan kiriman baru berisiko kedaluwarsa di rak. Pada soal tentang **tepat kondisi** untuk barang yang bisa kedaluwarsa, FEFO biasanya jawaban yang tepat.

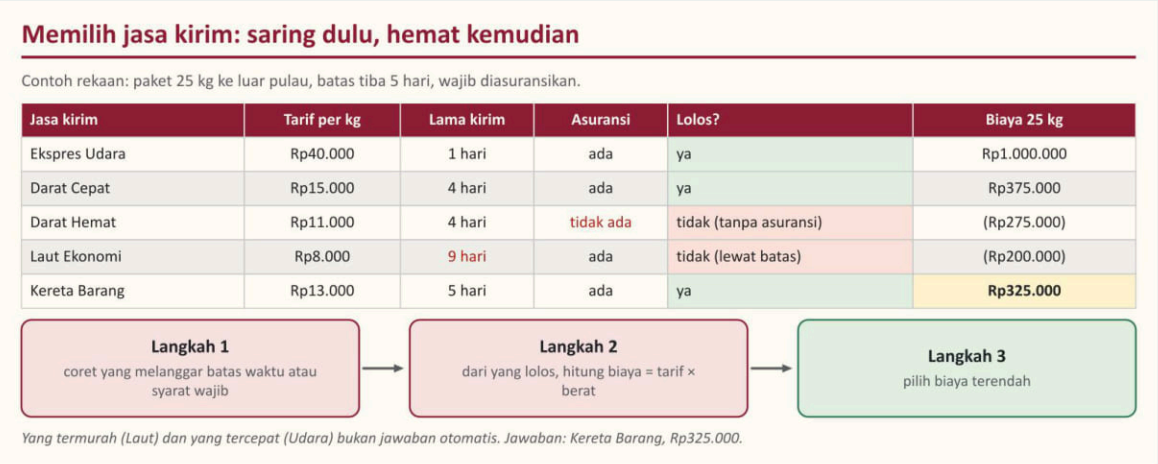
7. Pengemasan

Kemasan melindungi barang selama diangkut dan disimpan. Kemasan yang baik sesuai sifat barang (pecah belah diberi bantalan, makanan basah ditutup rapat), cukup kuat menahan tumpukan, dan diberi **label** berisi nama barang, tujuan, dan tanda penanganan (misalnya "jangan dibanting" atau "jangan ditumpuk"). Menumpuk karton **melebihi batas tumpukan** untuk menambah muatan membuat dus bawah penyok dan barang rusak, jadi melanggar tepat kondisi.

8. Pengangkutan: memilih jasa kirim

Barang dapat dikirim lewat **darat** (truk, kereta), **laut** (kapal), atau **udara** (pesawat). Moda cepat biasanya mahal, moda lambat murah. Cara memilih jasa kirim pada soal berupa tabel selalu mengikuti tiga langkah (Gambar 1.19).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.19 Menyaring jasa kirim menurut batas waktu dan syarat wajib, lalu memilih biaya terendah. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Coret pilihan yang melanggar syarat**: lama kirim melebihi batas waktu, atau tidak memenuhi syarat wajib seperti asuransi.
2. **Hitung biaya pilihan yang lolos**: tarif per kilogram × berat.
3. **Pilih biaya terendah di antara yang lolos.**

Kesalahan umum: memilih yang **termurah** tanpa memeriksa batas waktu, atau memilih yang **tercepat** padahal masih ada yang memenuhi syarat dengan biaya lebih rendah. Waktu "paling lambat 5 hari" berarti 5 hari masih memenuhi.

Jika yang dipilih adalah **rute** pengiriman, caranya sama. Biaya rute = jarak × biaya bahan bakar per kilometer + biaya tol. Saring dulu rute yang tiba sebelum batas waktu (waktu berangkat + waktu tempuh), lalu pilih biaya terendah di antara yang lolos.

9. Menyusun muatan menurut kapasitas dan batas waktu

Kendaraan punya **kapasitas** tertentu, dan setiap pesanan punya **batas waktu tiba**. Menyusun muatan berarti memilih pesanan mana yang diangkut sekarang dan mana yang menyusul. Langkahnya:

1. **Cek kapan pengiriman berikutnya paling cepat tiba.** Pesanan yang batas waktunya **lebih awal** daripada saat itu harus ikut pengiriman sekarang.
2. **Jumlahkan berat pesanan yang wajib ikut sekarang** dan pastikan tidak melebihi kapasitas.
3. **Pesanan yang batas waktunya cukup longgar** boleh menunggu pengiriman berikutnya.
4. **Jangan melebihi kapasitas** (muatan berlebih berbahaya) dan jangan menumpuk barang di luar batas tumpukan.

Pilihan "angkut semuanya sekaligus agar hanya sekali jalan" biasanya melanggar kapasitas dan jawabannya keliru.

10. Biaya logistik

Biaya logistik terdiri atas biaya pembelian dan pengadaan, penyimpanan (sewa gudang,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

listrik, pegawai), pengemasan, pengangkutan (bahan bakar, tol, ongkos kirim), dan asuransi. Menekan biaya tidak berarti memilih yang paling murah di setiap pos, karena penghematan yang mengorbankan mutu atau waktu bisa menimbulkan kerugian lebih besar, misalnya barang rusak, pelanggan kecewa, atau denda keterlambatan. Prinsipnya tetap: **enam syarat "tepat" terpenuhi lebih dulu, baru biaya diefisienkan.**

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Logistik = pengelolaan **arus barang** dari asal ke tujuan; bagian dari rantai pasok.
- **Tujuh "tepat":** barang, jumlah, kondisi, tempat, waktu, pelanggan, biaya. Biaya dipilih **setelah** syarat lain terpenuhi.
- Fungsi: pengadaan, penerimaan, pergudangan, persediaan, pengemasan, pengangkutan, pencatatan.
- Gudang: barang **cepat keluar dekat pintu**, barang **berat di rak bawah**; jaga lorong dan batas tumpukan.
- **FIFO** = masuk dulu keluar dulu; **FEFO** = kedaluwarsa dulu keluar dulu (untuk barang berbatas kedaluwarsa).
- Memilih jasa kirim atau rute: **saring syarat dan batas waktu, hitung biaya, pilih terendah.**
- Muatan: pesanan dengan batas waktu awal wajib ikut sekarang; jangan melebihi kapasitas.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 1.20 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Urutan keluar menurut FEFO

Gudang minyak goreng rekaan memiliki tiga lot. Lot X masuk 3 Mei 2027, kedaluwarsa Januari 2028. Lot Y masuk 10 Mei 2027, kedaluwarsa November 2027. Lot Z masuk 20 Mei 2027, kedaluwarsa Maret 2028. Tentukan urutan keluar menurut FIFO dan FEFO, dan aturan yang lebih tepat.

Langkah.

1. FIFO mengurutkan menurut tanggal masuk: X (3 Mei), Y (10 Mei), Z (20 Mei).
2. FEFO mengurutkan menurut tanggal kedaluwarsa: Y (November 2027), X (Januari 2028), Z (Maret 2028).
3. Minyak goreng punya batas kedaluwarsa. FIFO akan mengeluarkan X lebih dulu padahal Y akan kedaluwarsa lebih cepat.

Jawaban: FIFO: X, Y, Z. FEFO: Y, X, Z. Untuk minyak goreng yang bisa kedaluwarsa, FEFO lebih tepat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 2: Memilih jasa kirim

Paket 25 kg harus tiba paling lambat 5 hari dan wajib diasuransikan. Pilihan: Ekspres Udara Rp40.000/kg, 1 hari, ada asuransi; Darat Cepat Rp15.000/kg, 4 hari, ada asuransi; Darat Hemat Rp11.000/kg, 4 hari, tanpa asuransi; Laut Ekonomi Rp8.000/kg, 9 hari, ada asuransi; Kereta Barang Rp13.000/kg, 5 hari, ada asuransi. Tentukan pilihan terbaik.

Langkah.

1. Saring: Darat Hemat gugur (tanpa asuransi), Laut Ekonomi gugur (9 hari melebihi 5).
2. Yang lolos: Ekspres Udara, Darat Cepat, Kereta Barang.
3. Biaya: Ekspres 25 × 40.000 = Rp1.000.000; Darat Cepat 25 × 15.000 = Rp375.000; Kereta 25 × 13.000 = Rp325.000.
4. Terendah di antara yang lolos: Kereta Barang.

Jawaban: Kereta Barang, Rp325.000 (tiba tepat 5 hari, masih memenuhi batas).

Contoh 3: Menyusun muatan truk

Truk berkapasitas 1.250 kg berangkat pagi. Truk yang sama dapat berangkat lagi sore dan paling cepat tiba pukul 14.00. Pesanan: Toko P 500 kg (batas tiba 09.00), Toko Q 400 kg (batas 15.00), Toko R 400 kg (batas 10.00), Toko S 350 kg (batas 11.00). Tentukan susunan muatan pagi.

Langkah.

1. Pengiriman sore paling cepat tiba 14.00. Pesanan yang batasnya sebelum 14.00 harus ikut pagi: P (09.00), R (10.00), S (11.00).
2. Jumlah berat pagi: 500 + 400 + 350 = 1.250 kg, tepat sama dengan kapasitas.
3. Toko Q batasnya 15.00, sedangkan pengiriman sore tiba 14.00, jadi masih memenuhi.

Jawaban: pagi: P, R, dan S (1.250 kg); sore: Q.

Contoh 4: Menata dua barang di gudang

Gudang toko rekaan menyimpan sak semen 50 kg (diambil puluhan kali sehari) dan pita dekorasi (ringan, hanya dipakai saat musim pesta). Tentukan penempatan yang tepat.

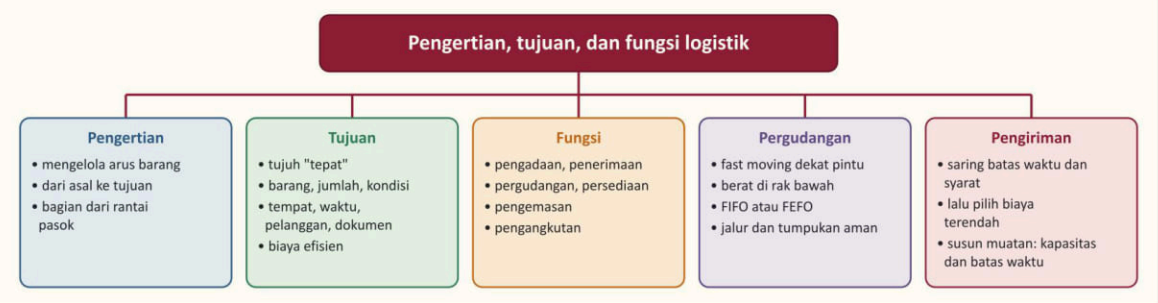
Langkah.

1. Semen: berat dan sering keluar, maka dekat pintu dan di rak bawah.
2. Pita: ringan dan jarang keluar, maka di zona yang lebih jauh dan di rak atas.

Jawaban: semen di rak bawah dekat pintu; pita di rak atas pada zona yang lebih jauh.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

❖ PETA KONSEP



Gambar 1.20 Peta konsep pengertian, tujuan, dan fungsi logistik. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal logistik:

1. **Tulis syarat yang disebut soal**: batas waktu, kapasitas, kondisi, asuransi, jumlah.
2. **Untuk soal tabel**: saring dengan syarat lebih dulu, baru hitung biaya atau muatan.
3. **Untuk soal gudang**: tanyakan "berat atau ringan?" dan "sering atau jarang keluar?".
4. **Untuk soal urutan keluar**: ada batas kedaluwarsa berarti FEFO; tidak ada berarti FIFO.
5. **Cek hitungan** dengan menuliskannya di kertas, lalu cocokkan dengan pilihan.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Termurah dipilih otomatis**, padahal melewati batas waktu atau tanpa asuransi.
- **Tercepat dipilih otomatis**, padahal ada pilihan lebih murah yang tetap memenuhi syarat.
- **FIFO dipakai untuk barang berbatas kedaluwarsa** sehingga barang yang lebih cepat kedaluwarsa tertinggal.
- **Barang berat di rak atas** atau di zona jauh karena tampak "rapi".
- **Muatan melebihi kapasitas** atau karton ditumpuk melebihi batas supaya muat.
- **Pesanan dengan batas awal ditunda** demi muatan terpenuhi.
- **Biaya rute dihitung tanpa tol** atau memakai jarak terpendek tanpa memeriksa waktu tempuh.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih rute yang jaraknya paling pendek karena menganggapnya paling cepat dan murah. Padahal rute pendek itu melewati jalan berliku dengan waktu tempuh lebih lama dan membuat paket tiba setelah batas waktu. Batas waktu diperiksa lebih dulu sebelum menghitung biaya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat tabel lima jasa kirim dengan tarif per kilogram, lama kirim, dan asuransi, serta syarat batas waktu dan kewajiban asuransi. Saring dulu menurut syarat, hitung biaya yang lolos, lalu pilih yang terendah.

►. Bagian logistik CV Kriya Jati harus mengirim paket mebel kecil seberat 40 kg ke pelanggan di Makassar pada 2027. Pelanggan meminta barang tiba paling lambat 6 hari setelah dikirim, dan perusahaan mewajibkan setiap kiriman mebel diasuransikan.

Jasa kirim	Tarif per kg	Lama kirim	Asuransi
Kilat Udara	Rp45.000	2 hari	Ada
Laut Reguler	Rp9.000	12 hari	Ada
Darat-Laut Hemat	Rp12.000	8 hari	Tidak ada
Kargo Kombinasi	Rp16.000	5 hari	Ada
Kargo Ekonomi	Rp14.000	6 hari	Tidak ada

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Jasa pengiriman yang paling tepat dipilih adalah ....

A. Laut Reguler, karena biayanya paling murah, yaitu Rp360.000
B. Kilat Udara, karena paling cepat dan barangnya diasuransikan
C. Kargo Ekonomi, karena tiba tepat 6 hari dengan biaya Rp560.000
D. Darat-Laut Hemat, karena biayanya Rp480.000 dan lebih murah dari kargo
E. Kargo Kombinasi, karena memenuhi syarat dengan biaya Rp640.000

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Logistik bertujuan mengirim barang dengan tepat waktu, tepat kondisi, dan biaya efisien. Pilihan disaring dengan syarat wajib dulu, lalu dipilih yang biayanya paling rendah.

Langkah:

1. Syarat ≤ 6 hari dan ada asuransi: Kilat Udara dan Kargo Kombinasi.
2. Biaya: Kilat Udara 40 × Rp45.000 = Rp1.800.000; Kargo Kombinasi 40 × Rp16.000 = Rp640.000.
3. Pilihan paling efisien yang memenuhi syarat: Kargo Kombinasi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Paling murah, tetapi 12 hari melewati batas 6 hari.
- **B.** ✗ Jebakan: memenuhi syarat, tetapi biayanya Rp1.800.000, hampir tiga kali Kargo Kombinasi.
- **C.** ✗ Jebakan: waktunya pas 6 hari, tetapi tidak berasuransi sehingga melanggar aturan perusahaan.
- **D.** ✗ Lama kirim 8 hari dan tanpa asuransi.
- **E.** ✓ Memenuhi kedua syarat dengan biaya terendah di antara pilihan yang lolos.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Tulis dulu syarat yang harus dipenuhi. Pada soal pernyataan, nilai tiap pilihan terhadap tujuan logistik satu per satu.

1. Gudang PT Segar Niaga menyimpan susu UHT untuk dikirim ke 15 toko. Pada Juni 2027 gudang menerima kiriman susu baru yang kedaluwarsa September 2027, padahal stok lama di gudang kedaluwarsa Desember 2027. Toko Sumber Rejeki dan Toko Ananda letaknya searah, dan keduanya meminta barang tiba sebelum pukul 07.00. Kepala gudang ingin kegiatan logistik memenuhi prinsip tepat jumlah, tepat kondisi, tepat waktu, dan biaya efisien.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan yang sesuai dengan tujuan logistik tersebut adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Mengeluarkan susu stok lama lebih dulu karena barang yang masuk lebih awal harus keluar lebih awal.
- ☐ B. Mengeluarkan susu kiriman baru lebih dulu karena tanggal kedaluwarsanya lebih dekat.
- ☐ C. Mengirim barang ke Toko Sumber Rejeki dan Toko Ananda dalam satu rute pagi yang tiba sebelum pukul 07.00.
- ☐ D. Menumpuk karton susu lebih tinggi dari batas tumpukan pada karton agar muatan satu truk bertambah.
- ☐ E. Mencocokkan jumlah dan kondisi barang dengan surat pesanan toko sebelum barang dimuat.

2. Gudang CV Beras Makmur memiliki satu truk berkapasitas 2.000 kg untuk pengiriman pagi. Pada Senin, 8 Februari 2027 ada empat pesanan berikut. Pesanan yang tidak terangkut pagi itu dikirim dengan truk yang sama pada sore hari dan paling cepat tiba pukul 15.00.

Toko	Berat pesanan	Batas tiba
Toko Ani	800 kg	Senin pukul 10.00
Toko Budi	700 kg	Senin pukul 16.00
Toko Citra	600 kg	Senin pukul 11.00
Toko Dewi	500 kg	Senin pukul 12.00

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Susunan muatan truk pagi yang paling tepat adalah ....

A. Toko Ani, Toko Budi, dan Toko Citra
B. Toko Ani, Toko Citra, dan Toko Dewi
C. Toko Ani, Toko Budi, dan Toko Dewi
D. Toko Budi, Toko Citra, dan Toko Dewi
E. Keempat toko sekaligus agar truk berangkat satu kali saja

Kunci singkat: 1. B, C, E 2. B

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa jasa kirim termurah tidak otomatis menjadi pilihan terbaik?
- Kapan FEFO lebih tepat daripada FIFO?
- **Yang harus kuingat:** tujuh "tepat" dengan biaya dipilih setelah syarat terpenuhi; barang cepat keluar dekat pintu, berat di bawah; saring syarat dulu baru hemat.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-1.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 1

SMKMPLB-KB1

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 1 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-KB1

1. Bu Wulan memiliki toko kue "Manis Legit" dengan lima karyawan pada 2027. Setiap Senin pagi ia membandingkan jumlah kue yang terjual selama seminggu terakhir dengan target 400 buah per minggu yang ia tetapkan di awal bulan, lalu mencatat selisihnya di buku evaluasi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kegiatan Bu Wulan setiap Senin pagi termasuk fungsi manajemen ....

A. perencanaan, karena target 400 buah per minggu ditetapkan oleh Bu Wulan
B. pengorganisasian, karena Bu Wulan membagi tugas kepada lima karyawannya
C. penggerakan, karena Bu Wulan mengarahkan karyawan agar mencapai target
D. pengawasan, karena hasil penjualan dibandingkan dengan target yang ada
E. kegiatan inti usaha, karena berhubungan langsung dengan penjualan kue

2. Studio Foto Kilau melayani pemotretan pas foto dan foto keluarga pada 2027. Kegiatan sehari-hari di studio meliputi memotret pelanggan, memilih latar foto, menyunting foto agar tampak cerah, mencetak foto pada kertas foto, dan mencatat nama serta nomor telepon pelanggan pada buku pesanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kegiatan yang termasuk tata usaha adalah ....

A. memotret pelanggan di ruang studio yang telah disiapkan
B. menyunting foto agar tampak lebih cerah dan tajam
C. mencatat nama dan nomor telepon pelanggan
D. mencetak foto pada kertas foto ukuran besar
E. memilih latar foto yang sesuai untuk sesi pemotretan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Bu Rani membeli perabot tunai di Toko "Griya Asri" pada 12 Juli 2027. Toko memberi diskon 10 persen dari total belanja. Rincian belanja:

Barang	Jumlah	Harga satuan
Panci	4	Rp85.000
Wajan	2	Rp120.000
Spatula	6	Rp15.000

Bu Rani membayar dengan uang Rp700.000.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kembalian yang benar adalah ....

A. Rp97.000
B. Rp30.000
C. Rp64.000
D. Rp67.000
E. Rp603.000

4. Koperasi "Tunas Bangsa" membeli 50 pak kertas HVS seharga Rp38.000 per pak secara kredit, dengan faktur Rp1.900.000. Setelah barang diperiksa, 6 pak ternyata basah dan dikembalikan kepada penjual pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dokumen retur yang dibuat koperasi dan nilainya adalah ....

A. nota debit senilai Rp228.000
B. nota kredit senilai Rp228.000
C. nota debit senilai Rp1.672.000
D. nota kredit senilai Rp1.672.000
E. nota debit senilai Rp1.900.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Bengkel "Maju Motor" memesan 24 botol oli dan 10 buah filter oli kepada CV Suku Cadang Mandiri dengan surat pesanan SP-031 pada Juni 2027. Harga oli Rp55.000 per botol dan filter Rp40.000 per buah. Barang tiba bersama faktur senilai Rp1.720.000. Staf administrasi memeriksa dus dan mendapati isinya sama dengan surat jalan pada gambar, tetapi surat jalan itu belum ditandatangani penerima.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat bagi staf administrasi adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)



SURAT JALAN

CV Suku Cadang Mandiri **No. SJ-0617**
Kepada: Bengkel "Maju Motor" Tanggal: 17 Juni 2027

No	Nama barang	Jumlah	Satuan
1	Oli mesin 1 liter	24	botol
2	Filter oli	8	buah

Pengirim (sopir)

Penerima (belum ditandatangani)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencatat pada surat jalan bahwa filter yang tiba hanya 8 buah, lalu melaporkan selisih 2 buah kepada penjual.

☐ B. Membayar faktur Rp1.720.000 secara penuh karena faktur adalah dokumen penagihan yang sah dari penjual.

☐ C. Meminta penjual mengirim 2 filter yang kurang atau menerbitkan faktur baru sesuai barang yang diterima.

☐ D. Menghitung nilai barang yang diterima, Rp1.640.000, sebagai dasar faktur koreksi yang diminta dari penjual.

☐ E. Menyimpan faktur lalu membuang surat jalan karena rincian barang sudah tercantum lengkap pada faktur.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Pada kuitansi nomor K-087 milik PT Cipta Mandiri tertulis angka Rp3.250.000, tetapi terbilangnya ditulis "tiga juta dua ratus lima ribu rupiah". Kuitansi itu sudah ditandatangani dan belum diserahkan kepada pembayar (2027).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membubuhkan tanda "BATAL" pada kuitansi K-087 lalu menyimpannya sebagai arsip.
☐ B. Mencoret terbilang yang salah lalu menulis ulang di atasnya agar kertas tidak terbuang.
☐ C. Memakai cairan koreksi pada terbilang agar kuitansi lama dapat langsung dipakai.
☐ D. Menerbitkan kuitansi baru bernomor baru dengan terbilang "tiga juta dua ratus lima puluh ribu rupiah".
☐ E. Memeriksa bahwa angka dan terbilang pada kuitansi baru menyatakan jumlah yang sama.

7. Klinik Hewan Sahabat Satwa menjalankan beberapa kegiatan tata usaha pada 2027: memfotokopi surat pengumuman jadwal imunisasi menjadi 40 lembar, mengantar surat itu kepada para pemilik hewan, menghitung total biaya perawatan setiap hewan dari kartu pasien, mengumpulkan formulir pendaftaran dari pemilik hewan yang baru datang, dan menyimpan kartu pasien menurut abjad nama pemilik.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan kegiatan dan jenis kegiatan tata usaha yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memfotokopi surat pengumuman menjadi 40 lembar adalah kegiatan menggandakan.
☐ B. Menghitung total biaya perawatan tiap hewan dari kartu pasien adalah kegiatan mencatat.
☐ C. Menyimpan kartu pasien menurut abjad nama pemilik adalah kegiatan menyimpan.
☐ D. Mengumpulkan formulir pendaftaran pemilik hewan baru adalah kegiatan mengolah.
☐ E. Mengantar surat pengumuman kepada pemilik hewan adalah kegiatan mengirim.

8. Pak Bondan membeli sekaleng cat di sebuah toko bangunan dan langsung membayarnya tunai di kasir. Toko memberinya selembar dokumen sebagai bukti pembelian tunai itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dokumen yang diterima Pak Bondan adalah ....

A. surat pesanan
B. faktur
C. nota kontan
D. surat jalan
E. nota debit

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. Pemilik Toko Bangunan "Bangun Jaya" menjalankan beberapa kegiatan pada 2027: memeriksa catatan stok lalu mencocokkannya dengan barang di rak, menyusun target penjualan bulan depan beserta caranya, dan membagi karyawan ke bagian kasir, gudang, dan pengantaran.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Memeriksa catatan stok lalu mencocokkannya dengan barang di rak adalah kegiatan perencanaan.	○	○
Menyusun target penjualan bulan depan beserta caranya adalah kegiatan perencanaan.	○	○
Membagi karyawan ke bagian kasir, gudang, dan pengantaran adalah kegiatan pengorganisasian.	○	○

10. Kedai servis ponsel "Sinyal Prima" sering gagal menghubungi pelanggan saat ponsel selesai diperbaiki karena nomor telepon pelanggan salah dicatat pada buku servis. Petugas menulis cepat dengan tulisan yang sulit dibaca, sedangkan teknisi bekerja tepat waktu dan kartu servis tersimpan rapi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat adalah ....

A. menambah satu teknisi agar ponsel pelanggan selesai lebih cepat
B. membeli lemari baru agar kartu servis tersimpan lebih rapi lagi
C. mengirim pesan pemberitahuan kepada pelanggan dengan lebih sering
D. mengganti suku cadang dengan merek yang lebih mahal dan awet
E. memakai formulir berkolom telepon lalu membacakan ulang isinya

11. Sebuah truk berangkat pukul 07.00 membawa pesanan yang harus tiba paling lambat pukul 12.00 pada 2027. Ada dua rute. Rute 1 berjarak 180 km, waktu tempuh 4 jam, dan membayar tol Rp60.000. Rute 2 berjarak 150 km, waktu tempuh 5,5 jam, tanpa tol. Biaya bahan bakar Rp1.500 per kilometer untuk kedua rute.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rute yang dipilih dan biayanya adalah ....

A. Rute 2, biaya Rp225.000
B. Rute 1, biaya Rp270.000
C. Rute 2, biaya Rp285.000
D. Rute 1, biaya Rp60.000
E. Rute 1, biaya Rp330.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Toko "Berkah Tani" membeli pupuk secara kredit dari CV Subur Makmur pada 2027. Dalam transaksi itu beredar beberapa dokumen: surat penawaran, surat pesanan, surat jalan, faktur, dan kuitansi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dokumen yang dibuat oleh pihak pembeli adalah ....

A. surat penawaran
B. surat jalan
C. faktur
D. kuitansi
E. surat pesanan

13. Gudang CV Sinar Pangan menerima 30 karton mi instan dari pemasok pada 2027. Surat jalan menulis 32 karton, dan saat diperiksa 3 karton ternyata penyok dan basah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat bagi petugas gudang adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menghitung karton dan mencocokkannya dengan surat jalan serta surat pesanan sebelum menandatangani.
☐ B. Menandatangani surat jalan 32 karton karena sopir terburu-buru dan penjual sudah dikenal.
☐ C. Menumpuk karton yang basah di rak bawah supaya stok pada kartu stok tidak berkurang.
☐ D. Mencatat selisih 2 karton dan 3 karton rusak pada surat jalan, lalu melaporkannya kepada penjual.
☐ E. Memisahkan karton rusak dari barang baik dan mencatatnya agar tidak ikut dikeluarkan kepada pelanggan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14. Pabrik roti "Hangat" memakai tepung dari satu pemasok. Pada Agustus 2027 pemasok itu terlambat dua minggu karena banjir, sedangkan stok tepung pabrik hanya cukup untuk tiga hari.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang membuat rantai pasok pabrik lebih andal adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menaikkan pesanan kepada pemasok yang sama menjadi dua kali lipat tanpa menanyakan kesanggupannya.
☐ B. Mencari pemasok cadangan di wilayah lain yang sudah dinilai mutunya.
☐ C. Menghentikan komunikasi dengan pemasok agar pemasok tidak merasa ditekan oleh pabrik.
☐ D. Menambah stok pengaman tepung sesuai lamanya keterlambatan yang mungkin terjadi.
☐ E. Memberi tahu pelanggan tentang kemungkinan keterlambatan dan jadwal pengiriman yang baru.

15. Kasir Toko "Berkah" mencatat kas sepanjang Mei 2027 pada buku kas seperti pada gambar. Saldo awal Rp1.500.000. Pemeriksa menemukan satu kesalahan hitung yang terbawa ke baris-baris berikutnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesalahan pertama terjadi pada baris tanggal dan saldo akhir yang benar adalah ....

BUKU KAS - Toko "Berkah" (2027)

Tanggal	Uraian	Bukti	Masuk	Keluar	Saldo
1 Mei	Saldo awal	-	-	-	1.500.000
3 Mei	Penjualan tunai	NK-21	750.000		2.250.000
5 Mei	Beli alat tulis	KW-07		185.000	2.075.000
8 Mei	Penjualan tunai	NK-22	320.000		2.395.000
10 Mei	Bayar listrik	KW-08		410.000	1.985.000

Keterangan: NK = nota kontan, KW = kuitansi. Saldo = saldo sebelumnya + masuk - keluar.

A. 8 Mei; saldo akhir yang benar Rp1.985.000
B. 5 Mei; saldo akhir yang benar Rp1.985.000
C. 10 Mei; saldo akhir yang benar Rp1.975.000
D. 5 Mei; saldo akhir yang benar Rp1.975.000
E. 3 Mei; saldo akhir yang benar Rp2.065.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

16. Gudang Toko "Manis Sejahtera" menata tiga barang pada rak bawah atau rak atas, di zona dekat pintu atau zona jauh dari pintu (2027). Aturan gudang: barang berat di rak bawah, barang ringan di rak atas, dan barang yang sering diambil di zona dekat pintu.

Barang	Berat per satuan	Diambil per hari
Karung gula	25 kg	60 kali
Kantong plastik gulungan	0,3 kg	70 kali
Pita dekorasi hadiah	0,2 kg	2 kali

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penempatan yang sesuai aturan gudang adalah ....

A. gula: rak atas dekat pintu; plastik: rak bawah dekat pintu; pita: rak bawah jauh
B. gula: rak bawah jauh; plastik: rak atas dekat pintu; pita: rak atas jauh
C. gula: rak bawah dekat pintu; plastik: rak bawah dekat pintu; pita: rak atas jauh
D. gula: rak bawah dekat pintu; plastik: rak atas dekat pintu; pita: rak atas jauh
E. gula: rak bawah dekat pintu; plastik: rak atas jauh; pita: rak atas dekat pintu

17. Gudang PT Sari Boga mengelola kartu stok biskuit kemasan dus pada Juni 2027. Aturan gudang: barang yang kedaluwarsanya paling dekat dikeluarkan lebih dulu, dan satu lot dihabiskan sebelum lot berikutnya. Toko pelanggan meminta 30 dus. Data lot:

Lot	Tanggal masuk	Kedaluwarsa	Jumlah
P	3 Mei 2027	Desember 2027	20 dus
Q	17 Mei 2027	Oktober 2027	15 dus
R	28 Mei 2027	Januari 2028	40 dus

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengeluaran 30 dus yang sesuai aturan gudang adalah ....

A. Lot P 20 dus dan Lot Q 10 dus; sisa Lot Q 5 dus dan Lot R 40 dus
B. Lot Q 15 dus dan Lot P 15 dus; sisa Lot P 5 dus dan Lot R 40 dus
C. Lot Q 15 dus dan Lot R 15 dus; sisa Lot P 20 dus dan Lot R 25 dus
D. Lot R 30 dus; sisa Lot P 20 dus, Lot Q 15 dus, dan Lot R 10 dus
E. Lot Q 15 dus dan Lot P 20 dus; sisa Lot R 40 dus saja

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Kantor Kelurahan Mekar memesan ulang alat tulis bila stok sama dengan atau kurang dari titik pemesanan ulang, yaitu pemakaian per hari × waktu tunggu pesanan + stok pengaman. Data pada pagi 3 Mei 2027:

Barang	Stok	Pemakaian per hari	Waktu tunggu	Stok pengaman
Kertas A4 (rim)	52	6	5 hari	20
Tinta printer (botol)	18	2	7 hari	6
Map (pak)	30	3	6 hari	12

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Barang yang harus dipesan pada hari itu adalah ....

A. tinta printer saja
B. tinta printer dan map
C. kertas A4 dan tinta printer
D. kertas A4, tinta printer, dan map
E. map saja

19. Toko grosir "Rezeki" menjual 210 dus mi instan setiap minggu (7 hari) dengan pemakaian yang merata. Pesanan baru tiba 5 hari setelah dipesan. Pemilik menetapkan titik pemesanan ulang sebesar 170 dus pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Stok pengaman yang termasuk dalam titik pemesanan ulang itu adalah ....

A. 20 dus
B. 30 dus
C. 150 dus
D. 40 dus
E. 170 dus

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

20. Pabrik sirup "Sirup Nusantara" mengirim sirup kepada distributor CV Sentra Rasa, lalu distributor mengirimnya ke gerai minuman "Seger Jaya" (2027). Gerai membayar distributor setiap Jumat, sedangkan distributor membayar pabrik setiap bulan. Setiap Senin gerai mengirim laporan penjualan mingguan kepada distributor, dan distributor mengirim jadwal pengiriman kepada gerai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pembayaran gerai kepada distributor adalah aliran uang yang bergerak berlawanan arah dengan aliran sirup.	○	○
Laporan penjualan mingguan gerai kepada distributor adalah aliran barang karena isinya jumlah sirup yang terjual.	○	○
Laporan penjualan dan jadwal pengiriman sama-sama aliran informasi, dan bergerak dalam dua arah.	○	○

21. Rantai pasok ikan olahan pada 2027: nelayan menjual ikan kepada pabrik pengolahan, pabrik membuat nugget ikan kemasan, distributor menyalurkan nugget itu kepada pasar swalayan, dan pasar swalayan menjualnya kepada rumah tangga.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang rantai pasok itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Nelayan adalah pemasok bahan baku bagi rantai pasok ikan olahan tersebut.
☐ B. Pabrik pengolahan berperan sebagai produsen yang mengubah ikan menjadi produk jadi.
☐ C. Pasar swalayan berada di hulu rantai karena letaknya paling dekat dengan konsumen.
☐ D. Pembayaran rumah tangga kepada pasar swalayan adalah aliran barang karena ada pembelian.
☐ E. Distributor menyalurkan produk dari pabrik kepada pengecer, yaitu pasar swalayan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Apotek "Kasih Sehat" menyimpan obat sirup dari beberapa kiriman dengan tanggal kedaluwarsa yang berbeda, sedangkan gudang kain milik pemasok yang sama menyimpan kain tanpa batas kedaluwarsa (2027).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Obat sirup yang kedaluwarsanya lebih dekat dikeluarkan lebih dulu walaupun masuk belakangan, sesuai FEFO.	○	○
Pada gudang kain tanpa batas kedaluwarsa, barang yang masuk lebih dulu keluar lebih dulu sesuai FIFO.	○	○
Untuk obat sirup, FIFO lebih tepat karena urutan masuk selalu sama dengan urutan kedaluwarsa.	○	○

23. Pada Maret 2027 penjualan sirup di 40 gerai naik sedikit. Tiap gerai memesan lebih banyak dari kebutuhan karena takut kehabisan, distributor memesan lebih banyak lagi kepada pabrik, dan pabrik memproduksi berlebihan. Dua bulan kemudian gudang pabrik penuh, sementara penjualan gerai sudah kembali normal.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang peristiwa itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Penyebab utamanya adalah konsumen membeli terlalu sedikit sehingga pabrik terpaksa menumpuk barang.

☐ B. Peristiwa itu disebut efek cambuk: pesanan membesar di sepanjang rantai dari hilir menuju hulu.

☐ C. Pabrik dan distributor dapat menguranginya dengan menerima data penjualan nyata dari gerai.

☐ D. Cara terbaik menghindarinya adalah setiap pelaku menimbun stok sebanyak mungkin setiap saat.

☐ E. Perkiraan kebutuhan yang disusun bersama gerai, distributor, dan pabrik membantu mengurangi masalah itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Produsen keripik "Renyah" menghasilkan 600 bungkus per minggu pada 2027. Penjualan langsung lewat toko daring milik sendiri memberi laba Rp4.000 per bungkus, tetapi karena tenaga terbatas hanya sanggup melayani 200 bungkus per minggu. Penjualan lewat agen memberi laba Rp2.500 per bungkus, dan agen sanggup menjual berapa pun yang dititipkan hingga 600 bungkus.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pembagian yang menghasilkan laba mingguan terbesar adalah ....

A. seluruh 600 bungkus dititipkan kepada agen, laba Rp1.500.000
B. 200 bungkus langsung dan 400 bungkus lewat agen, laba Rp1.800.000
C. seluruh 600 bungkus dijual langsung lewat toko daring, laba Rp2.400.000
D. 200 bungkus dijual langsung saja dan sisanya tidak dijual, laba Rp800.000
E. 200 bungkus langsung dan 600 bungkus lewat agen, laba Rp2.300.000

25. Paket peralatan dapur seberat 18 kg dikirim ekspedisi dari Malang ke Kediri pada 2027. Paket tiba di tangan pelanggan yang benar sebelum batas waktu, tetapi dua dari lima panci di dalamnya penyok karena kardus ditumpuk melebihi batas tumpukan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Syarat "tepat" yang tidak terpenuhi adalah ....

A. tepat waktu
B. tepat pelanggan
C. tepat kondisi
D. tepat tempat
E. tepat biaya

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Konsep administrasi dalam aktivitas bisnis	1, 2, 7, 9, 10	___ / 5	Ulangi hlm. 9
Sub bab 1.2 · Pencatatan dan pengelolaan dokumen bisnis sederhana	3, 4, 5, 6, 8, 12, 15	___ / 7	Ulangi hlm. 21
Sub bab 1.3 · Alur dan peran rantai pasok	14, 18, 19, 20, 21, 23, 24	___ / 7	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Pengertian, tujuan, dan fungsi logistik	11, 13, 16, 17, 22, 25	___ / 6	Ulangi hlm. 46

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 2 · Badan Usaha, Pasar, dan E-Commerce

SMKMPLB-B2

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- membedakan bentuk badan usaha menurut modal, tanggung jawab, dan pendiriannya
- menggolongkan jenis pasar menurut wujud, barang, luas, waktu, dan struktur persaingan
- membandingkan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce
- menjelaskan peran e-commerce dalam kegiatan bisnis dan menghitung dampak diskon pada laba

Peta bab

Sub bab	Judul
2.1	Jenis dan karakteristik bentuk badan usaha
2.2	Jenis pasar dalam kegiatan ekonomi dan bisnis
2.3	Perbedaan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce
2.4	Peran e-commerce dalam kegiatan bisnis

Bab 2 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-B2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.1 · Jenis dan karakteristik bentuk badan usaha

SMKMPLB-2.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **bentuk badan usaha** sebagai bagian wawasan dunia kerja bidang MPLB. Contoh resmi nomor 2 pada halaman kisi-kisi memperlihatkan bentuk soalnya: lima ciri sebuah usaha (modal dari satu sumber, tanggung jawab penuh pada pemilik, keputusan cepat, tanpa akta notaris, kelangsungan bergantung pada pemilik) dan kamu diminta **mengenali bentuk badan usahanya**. Pada soal latihan, kemampuan ini muncul dalam tiga cara: **mencocokkan ciri dengan bentuk badan usaha**, **memilih bentuk yang paling sesuai** untuk kebutuhan sekelompok orang, dan **menentukan siapa yang menanggung utang** bila usaha merugi.

Soal sub bab ini berkategori sedang, dengan satu soal sulit tentang penyelesaian utang CV. Sulitnya terletak pada **tanggung jawab sekutu aktif dan pasif**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan perusahaan perseorangan, firma, CV, PT, koperasi, dan BUMN;
- menjelaskan modal, tanggung jawab, pendirian, pembagian laba, dan kelangsungan tiap bentuk;
- menentukan siapa yang menanggung sisa utang ketika usaha ditutup;
- memilih bentuk badan usaha yang sesuai dengan kebutuhan pendirinya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa bentuk badan usaha penting

Dua orang yang sama-sama berniat membuka toko dapat memilih cara mendirikannya yang berbeda: sendirian, berdua dalam persekutuan, atau dengan mendirikan perseroan. Pilihan itu menentukan banyak hal: **dari mana modal diperoleh**, **siapa yang memutuskan**, **bagaimana laba dibagi**, dan terutama **siapa yang menanggung utang bila usaha rugi**. Bagian terakhir ini yang paling sering diujikan karena menyangkut harta pribadi pemilik: apakah rumah dan tabungan pemilik ikut tertagih, atau hanya sebatas modal yang ditanamkan.

Bentuk badan usaha juga berpengaruh pada kemudahan mendirikan, kelangsungan usaha ketika pemilik meninggal atau keluar, dan kepercayaan mitra serta bank. Itulah sebabnya staf administrasi perlu mengenal ciri tiap bentuk sebagai bagian wawasan dunia kerja.

Gambar 2.1 memetakan bentuk yang akan dibahas.



Gambar 2.1 Peta bentuk badan usaha di Indonesia. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Perusahaan perseorangan

Perusahaan perseorangan (sering disebut usaha dagang atau UD) dimiliki dan dijalankan oleh **satu orang**. Warung, toko kelontong, bengkel kecil, dan penjual makanan rumahan pada umumnya berbentuk ini.

- **Modal:** dari pemilik sendiri (kadang ditambah pinjaman).
- **Keputusan:** diambil sendiri, jadi **cepat**.
- **Laba:** seluruhnya milik pemilik.
- **Tanggung jawab: tidak terbatas**. Pemilik menanggung utang usaha sampai harta pribadinya karena harta usaha dan harta pribadi tidak dipisahkan.
- **Pendirian: mudah**, tidak memerlukan akta notaris.
- **Kelangsungan: bergantung pada pemilik**. Bila pemilik berhalangan atau meninggal, usaha dapat berhenti.

Kalimat "modal dari satu sumber, keputusan cepat, tanpa akta notaris, bergantung pemilik" adalah ciri khas bentuk ini.

3. Firma

Firma adalah persekutuan **dua orang atau lebih** yang menjalankan usaha dengan **satu nama bersama**. Ciri pentingnya:

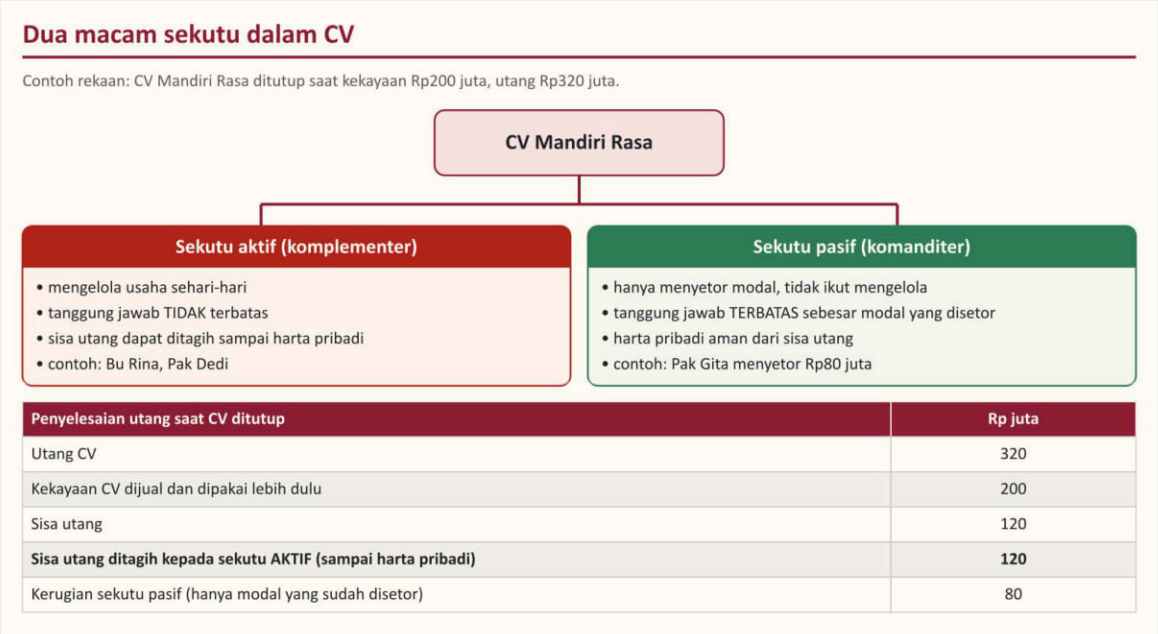
- **Semua sekutu ikut mengelola** usaha (semuanya sekutu aktif).
- **Tanggung jawab tidak terbatas dan tanggung renteng.** Bila usaha rugi dan kekayaan firma tidak cukup membayar utang, **kreditur dapat menagih seluruh sisa utang kepada salah satu sekutu**, tanpa memandang besar modal yang ia setor. Sekutu yang membayar lebih banyak dapat menagih bagian temannya kemudian, tetapi di hadapan kreditur mereka bertanggung jawab bersama.
- **Pendirian:** dengan akta notaris.
- **Sekutu baru:** biasanya perlu **persetujuan semua sekutu lama**.
- **Kelangsungan:** terganggu bila sekutu keluar, meninggal, atau berselisih.

Banyak siswa mengira tanggung jawab sekutu "sebatas modalnya". Itu keliru untuk firma. Dalam firma, sekutu yang modalnya kecil pun dapat ditagih seluruh sisa utang.

4. CV (persekutuan komanditer)

CV juga persekutuan, tetapi sekutunya terbagi dua macam (Gambar 2.2).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Penyelesaian utang saat CV ditutup	Rp juta
Utang CV	320
Kekayaan CV dijual dan dipakai lebih dulu	200
Sisa utang	120
Sisa utang ditagih kepada sekutu AKTIF (sampai harta pribadi)	**120**
Kerugian sekutu pasif (hanya modal yang sudah disetor)	80

Gambar 2.2 Sekutu aktif dan sekutu pasif dalam CV beserta contoh penyelesaian utang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Sekutu aktif (komplementer)** mengelola usaha sehari-hari dan bertanggung jawab **tidak terbatas**.
- **Sekutu pasif (komanditer)** hanya **menyetor modal** dan **tidak ikut mengelola**. Tanggung jawabnya **terbatas sebesar modal yang disetor**.

Bila CV ditutup dengan utang melebihi kekayaan, sisa utang ditagih kepada **sekutu aktif sampai harta pribadinya**, sedangkan **sekutu pasif paling banyak kehilangan modalnya** dan hartanya yang lain aman. Pada Gambar 2.2: utang Rp320 juta, kekayaan Rp200 juta, sisa Rp120 juta. Sisa itu ditagih kepada sekutu aktif; sekutu pasif yang menyetor Rp80 juta hanya kehilangan Rp80 juta. Sisa utang **tidak dibagi rata** kepada semua sekutu.

Bentuk ini cocok bagi pengelola yang punya kemampuan tetapi kurang modal dan bagi penyandang dana yang tidak mau mengurus usaha dan hanya mau menanggung risiko sebatas modal. Pendiriannya dengan akta notaris. Catatan: sekutu pasif yang ikut mengelola usaha dapat kehilangan perlindungan tanggung jawab terbatasnya.

5. Perseroan terbatas (PT)

PT adalah **badan hukum**: usaha itu sendiri dianggap sebagai pihak yang dapat memiliki harta dan berutang, terpisah dari harta pribadi para pemiliknya.

- **Modal: terbagi atas saham**. Pemilik saham disebut **pemegang saham**.
- **Tanggung jawab: terbatas sebesar saham yang dimiliki**. Bila PT rugi dan utangnya lebih besar daripada kekayaannya, pemasok **tidak dapat menagih harta pribadi pemegang saham**, sekalipun sahamnya paling banyak.
- **Pengambilan keputusan:** lewat **rapat umum pemegang saham (RUPS)**; **suara dihitung menurut jumlah saham**, jadi pemegang 50 % saham punya suara lebih menentukan daripada pemegang 20 %.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Pengurus:** direksi menjalankan usaha, komisaris mengawasi.
- **Pendirian:** dengan akta notaris dan pengesahan pemerintah (lebih rumit).
- **Laba:** dibagikan sebagai dividen menurut jumlah saham.
- **Kelangsungan:** tetap berjalan walaupun pemegang saham berganti atau meninggal. PT yang sahamnya dijual kepada masyarakat lewat bursa disebut **PT terbuka (Tbk)**.

PT cocok untuk usaha bermodal besar dari banyak orang yang ingin risikonya terbatas.

6. Koperasi

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang yang bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan bersama, berasaskan **kekeluargaan**.

- **Modal:** dari **simpanan** anggota (simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela).
- **Keputusan:** dalam **rapat anggota**, dengan prinsip **satu anggota satu suara** tanpa melihat besar simpanan.
- **Laba:** disebut **sisa hasil usaha (SHU)**, dibagi **menurut jasa (transaksi) anggota** dengan koperasi dan sebagian menurut simpanannya, bukan semata-mata menurut besar modal.
- **Pendirian:** koperasi primer didirikan oleh minimal 20 orang dan disahkan sebagai badan hukum.
- **Tujuan:** kesejahteraan anggota, bukan mengejar laba sebesar-besarnya.

Contoh: petani yang membeli pupuk secara grosir dan menjual hasil panen bersama-sama, atau koperasi siswa yang melayani kebutuhan alat tulis.

7. Badan usaha milik negara dan daerah

BUMN adalah badan usaha yang modalnya seluruhnya atau sebagian besar milik negara. Ada dua bentuk utama.

- **Persero:** berbentuk PT; modalnya **terbagi atas saham**; tujuannya **mengejar laba**. Sahamnya dapat sebagian dijual kepada pihak lain.
- **Perum (perusahaan umum):** modalnya **seluruhnya milik negara dan tidak terbagi atas saham**; tujuannya **melayani kepentingan umum**, sambil tetap berusaha memperoleh keuntungan untuk membiayai operasionalnya. Contoh sifatnya: layanan angkutan perintis ke wilayah terpencil dengan tarif terjangkau.

BUMD adalah badan usaha milik pemerintah daerah, misalnya perusahaan air minum daerah.

Dua kata kunci memudahkan membedakan Persero dan Perum: **"terbagi atas saham dan mengejar laba" = Persero**; **"tidak terbagi atas saham dan melayani kepentingan umum" = Perum**.

8. Tabel pembanding

Gambar 2.3 merangkum perbandingan bentuk-bentuk tadi. Cara membacanya per baris: satu pertanyaan, lalu lihat jawabannya pada tiap bentuk.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel pembanding bentuk badan usaha

Baca per baris: satu pertanyaan, jawabannya berbeda tiap bentuk.

Bentuk	Pemilik dan modal	Tanggung jawab	Pendirian	Kelangsungan
Perorangan	satu orang; modal dari pemilik	tidak terbatas (sampai harta pribadi)	mudah; tanpa akta notaris	bergantung pemilik
Firma	2 orang atau lebih; semua ikut mengelola	tidak terbatas, dan tiap sekutu dapat ditagih seluruhnya	akta notaris; sekutu baru perlu persetujuan semua sekutu	terganggu bila sekutu keluar
CV	sekutu aktif (mengelola) dan sekutu pasif (setor modal)	aktif: tidak terbatas; pasif: sebatas modal	akta notaris	bergantung sekutu aktif
PT	pemegang saham; modal terbagi atas saham	terbatas sebesar saham	akta notaris dan pengesahan; badan hukum	tetap berjalan walau pemegang saham berganti
Koperasi	anggota; simpanan pokok, wajib, sukarela	terbatas sebatas simpanan	rapat pendirian, akta, pengesahan; minimal 20 orang (primer)	tetap berjalan; anggota keluar-masuk
BUMN	negara (Persero: saham; Perum: tanpa saham)	terbatas pada modal negara di dalamnya	dibentuk pemerintah	tetap berjalan

Gambar 2.3 Perbandingan modal, tanggung jawab, pendirian, dan kelangsungan tiap bentuk badan usaha. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

9. Memilih bentuk yang sesuai

Pada soal, kebutuhan para pendiri diceritakan, lalu kamu diminta memilih bentuk yang paling sesuai. Gambar 2.4 memberi pegangan: cocokkan **kata kunci kebutuhan** dengan bentuknya.

Memilih bentuk badan usaha dari kebutuhannya

Cocokkan kata kunci kebutuhan dengan bentuk yang paling sederhana dan sesuai.

Jika kebutuhannya ...	Bentuk yang sesuai
satu orang menjalankan sendiri, ingin cepat dan sederhana	Perusahaan perseorangan
beberapa orang, semua ikut mengelola dan siap menanggung penuh	Firma
ada yang mengelola dan ada yang hanya menyetor modal serta ingin kerugian sebatas modal	CV (persekutuan komanditer)
modal besar dari banyak orang, tanggung jawab sebatas saham, kelangsungan terjamin	PT (perseroan terbatas)
usaha bersama anggota, satu orang satu suara, laba dibagi menurut jasa	Koperasi
modal seluruhnya negara, tanpa saham, tujuan melayani kepentingan umum	Perum (BUMN)
modal negara terbagi atas saham dan mengejar laba	Persero (BUMN)

Satu kata kunci sering cukup: "sekutu pasif" → CV; "satu anggota satu suara" → koperasi; "tidak terbagi atas saham" → Perum.

Gambar 2.4 Kata kunci kebutuhan dan bentuk badan usaha yang sesuai. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pertanyaan penuntun yang bisa kamu ajukan berurutan:

1. **Berapa pemilik?** Satu orang → perorangan. Banyak orang → lanjut.
2. **Apakah semua ikut mengelola?** Ya, dan semua siap menanggung penuh → firma. Ada yang hanya menyetor modal → CV.
3. **Apakah ingin tanggung jawab terbatas dan modal besar dari banyak orang?** → PT.
4. **Apakah ini usaha bersama anggota dengan satu suara per orang?** → koperasi.
5. **Apakah modal dari negara?** Terbagi saham dan mengejar laba → Persero; tidak terbagi saham dan melayani publik → Perum.

Pilih bentuk yang paling sederhana yang memenuhi kebutuhan itu. Misalnya, bila satu orang ingin tetap memimpin dan menanggung utang sendiri, sedangkan temannya hanya mau menyetor modal dengan kerugian sebatas modal, bentuk yang paling sederhana adalah CV, bukan PT (yang lebih rumit dan memberi tanggung jawab terbatas kepada semua).

10. Kelebihan dan kekurangan tiap bentuk

Tidak ada bentuk yang paling baik untuk semua keadaan. Setiap bentuk menukar satu keuntungan dengan satu kerugian.

Bentuk	Kelebihan	Kekurangan
Perorangan	mudah didirikan, keputusan cepat, laba milik sendiri	modal terbatas, risiko pada harta pribadi, usaha bergantung pada satu orang
Firma	modal dan keahlian gabungan, pengambilan keputusan bersama	tanggung jawab tidak terbatas, perselisihan antarsekutu dapat mengganggu usaha
CV	menggabungkan pengelola dan penyandang dana, sekutu pasif terlindungi	sekutu aktif tetap menanggung penuh, jumlah modal terbatas pada sekutu
PT	tanggung jawab terbatas, mudah menghimpun modal besar, kelangsungan terjamin	pendirian dan pengelolaan lebih rumit dan mahal
Koperasi	kebersamaan, manfaat bagi anggota, satu orang satu suara	modal terbatas pada simpanan, keputusan lambat karena harus bermusyawarah
BUMN	modal besar, melayani kepentingan umum	birokrasi, tujuan ganda antara laba dan layanan

Bacalah tabel ini sebagai alat pertimbangan. Bila soal menyebut bahwa pendiri tidak mau menanggung risiko di atas modalnya, bentuk dengan kekurangan "tanggung jawab tidak terbatas" otomatis gugur.

11. Pendirian, izin, dan dokumen

Pada praktiknya, mendirikan usaha melibatkan beberapa dokumen yang akrab bagi staf administrasi. **Akta pendirian** yang dibuat notaris diperlukan oleh firma, CV, PT, dan koperasi; perusahaan perseorangan tidak memerlukannya. **Nomor Induk Berusaha (NIB)** adalah identitas pelaku usaha yang diperoleh lewat sistem perizinan daring pemerintah, dan juga dipakai oleh usaha perorangan. **NPWP** dipakai untuk urusan perpajakan. Usaha yang bergerak di bidang tertentu, misalnya makanan olahan, kesehatan, atau transportasi, memerlukan izin

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tambahan sesuai bidangnya. Pada PT dan koperasi, pengesahan pemerintah atas akta menjadikannya **badan hukum**, sehingga harta usaha terpisah dari harta pribadi pemiliknya.

Untuk soal TKA, yang cukup kamu pegang dari bagian ini hanyalah pola besarnya: **makin besar kebutuhan perlindungan dan modal, makin formal dan rumit pendiriannya**. Perorangan paling sederhana, PT dan koperasi paling formal.

12. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Perorangan:** satu pemilik, tanggung jawab penuh, mudah didirikan, bergantung pemilik.
- **Firma:** semua sekutu aktif, tanggung jawab tidak terbatas dan tanggung renteng, sekutu baru perlu persetujuan semua sekutu.
- **CV:** sekutu aktif (tidak terbatas) dan sekutu pasif (sebatas modal). Sisa utang ditagih ke sekutu aktif, tidak dibagi rata.
- **PT:** badan hukum, saham, tanggung jawab sebatas saham, suara menurut saham di RUPS.
- **Koperasi:** satu anggota satu suara, SHU menurut jasa anggota.
- **Persero** (saham, laba) dan **Perum** (tanpa saham, layanan umum); BUMD milik daerah.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 2.5 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Mengenali bentuk dari lima ciri

Sebuah usaha memiliki ciri: (1) modalnya terbagi atas saham; (2) tanggung jawab pemiliknya sebatas saham yang dimiliki; (3) berstatus badan hukum dan didirikan dengan akta notaris serta pengesahan; (4) keputusan penting diambil dalam RUPS; (5) suara dihitung menurut jumlah saham. Tentukan bentuk badan usahanya.

Langkah.

1. "Terbagi atas saham" dan "RUPS" hanya ada pada PT (dan Persero, yang juga berbentuk PT).
2. Ciri lain cocok: tanggung jawab sebatas saham, badan hukum, suara menurut saham.
3. Tidak ada ciri koperasi (satu anggota satu suara) maupun persekutuan.

Jawaban: perseroan terbatas (PT).

Contoh 2: Memilih bentuk untuk tiga sahabat

Tiga sahabat rekaan ingin membuka usaha jasa desain. Rani dan Dika akan bekerja penuh mengelola usaha dan bersedia menanggung utang usaha sampai harta pribadi. Sinta hanya akan menyetor Rp60 juta tanpa ikut bekerja dan tidak ingin menanggung kerugian lebih dari modalnya. Tentukan bentuk badan usaha yang paling sesuai.

Langkah.

1. Ada tiga orang, jadi bukan perorangan.
2. Rani dan Dika mengelola dan menanggung penuh: sekutu aktif.
3. Sinta hanya menyetor modal dengan tanggung jawab sebatas modal: sekutu pasif.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Perpaduan sekutu aktif dan pasif adalah CV. Firma tidak cocok karena semua sekutunya harus aktif dan bertanggung jawab penuh.

Jawaban: CV, dengan Rani dan Dika sebagai sekutu aktif dan Sinta sebagai sekutu pasif.

Contoh 3: Menentukan penanggung sisa utang

CV Karya Mandiri rekaan memiliki dua sekutu aktif (Pak Anto dan Bu Wulan) dan satu sekutu pasif (Pak Yoga, modal Rp90 juta). Saat ditutup, utang kepada pemasok Rp280 juta dan kekayaan yang terjual Rp190 juta. Tentukan sisa utang, siapa yang menanggung, dan kerugian Pak Yoga.

Langkah.

1. Sisa utang = utang − kekayaan = 280 − 190 = Rp90 juta.
2. Kekayaan CV dipakai lebih dulu untuk membayar utang.
3. Sisa Rp90 juta ditagih kepada sekutu aktif (Pak Anto dan Bu Wulan) sampai harta pribadi.
4. Pak Yoga sebagai sekutu pasif hanya kehilangan modal yang sudah disetor, yaitu Rp90 juta, dan tidak ditagih lagi.

Jawaban: sisa utang Rp90 juta ditagih kepada Pak Anto dan Bu Wulan; kerugian Pak Yoga sebatas modalnya (Rp90 juta).

❖ PETA KONSEP



Gambar 2.5 Peta konsep jenis dan karakteristik bentuk badan usaha. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal badan usaha:

1. **Garis bawahi kata kunci** dalam cerita: jumlah pemilik, siapa yang mengelola, siapa yang hanya menyetor modal, saham, satu suara, modal negara.
2. **Cocokkan dengan ciri** tiap bentuk (Gambar 2.3 dan 2.4).
3. **Untuk soal utang**, hitung sisa utang = utang − kekayaan, lalu tentukan siapa yang menanggung menurut bentuknya.
4. **Untuk soal pernyataan**, nilai satu per satu terhadap ciri bentuk itu.
5. **Pilih yang paling sederhana yang memenuhi kebutuhan.**

Jebakan yang sering dipasang:

- **Firma, CV, dan PT tertukar**, terutama pada tanggung jawab. Ingat: firma tidak terbatas; CV sebagian terbatas; PT terbatas.
- **Tanggung jawab sekutu firma dianggap sebatas modal** padahal tanggung renteng.
- **Sisa utang CV dibagi rata** ke semua sekutu padahal ditagih ke sekutu aktif.
- **Pemegang saham terbesar dianggap menanggung utang PT** dengan harta pribadinya.
- **Persero dan Perum tertukar.** Lihat dua kata kunci: saham/laba atau tanpa saham/layanan umum.
- **Koperasi dianggap membagi suara menurut simpanan**, padahal satu anggota satu suara.
- **Bentuk yang lebih rumit dipilih** padahal yang sederhana sudah cukup.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa Citra, sekutu firma dengan modal paling kecil (Rp10 juta), menanggung utang paling banyak Rp10 juta. Padahal dalam firma tanggung jawab sekutu tidak terbatas, sehingga kreditur dapat menagih sisa utang kepada Citra seluruhnya.

NEXT LEVEL STUDY

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat CV dengan dua sekutu aktif dan satu sekutu pasif yang ditutup dengan utang lebih besar daripada kekayaan. Hitung sisa utang lebih dulu, lalu nilai setiap pernyataan tentang siapa yang menanggungnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. CV Rasa Nusantara didirikan oleh tiga orang. Pak Hadi dan Bu Lina mengelola usaha sehari-hari sebagai sekutu aktif (komplementer). Pak Joko hanya menyetor modal Rp100 juta sebagai sekutu pasif (komanditer) dan tidak ikut mengelola. Pada 2027 usaha itu ditutup. Setelah semua kekayaan CV dijual, terkumpul Rp300 juta, padahal utang kepada pemasok Rp450 juta.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang penyelesaian utang CV tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Hasil penjualan kekayaan CV sebesar Rp300 juta dipakai lebih dulu untuk membayar utang.
☐ B. Sisa utang Rp150 juta dapat ditagihkan kepada Pak Hadi dan Bu Lina sampai harta pribadi.
☐ C. Sisa utang dibagi rata kepada ketiga sekutu sehingga masing-masing menanggung Rp50 juta.
☐ D. Kerugian Pak Joko sebatas modal Rp100 juta yang sudah disetorkannya ke CV.
☐ E. Pemasok dapat menagih sisa utang kepada Pak Joko karena namanya tercantum dalam akta pendirian CV.

Pembahasan **Kunci: A, B, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Persekutuan komanditer (CV) memiliki dua jenis sekutu: komplementer (aktif mengelola, tanggung jawab tidak terbatas) dan komanditer (pasif, hanya menyetor modal, tanggung jawab terbatas sebesar modalnya).

Langkah:
1. Kekayaan CV Rp300 juta dipakai membayar utang.
2. Sisa utang: Rp450 juta − Rp300 juta = Rp150 juta.
3. Sisa itu menjadi tanggungan sekutu komplementer (Pak Hadi dan Bu Lina); Pak Joko hanya kehilangan modal Rp100 juta.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Utang badan usaha dibayar lebih dulu dari kekayaan badan usaha itu sendiri.
• **Pernyataan 2** ✓ Rp450 juta − Rp300 juta = Rp150 juta. Sekutu komplementer bertanggung jawab tidak terbatas, sampai harta pribadinya.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: pembagian rata menganggap semua sekutu sama seperti pada firma, padahal sekutu komanditer tidak menanggung lebih dari modalnya.
• **Pernyataan 4** ✓ Sekutu komanditer bertanggung jawab terbatas sebesar modal yang disetor.
• **Pernyataan 5** ✗ Tercantum di akta tidak mengubah kedudukannya sebagai sekutu komanditer yang tanggung jawabnya terbatas.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Tentukan dulu kata kunci kebutuhan atau ciri dalam cerita. Lalu cocokkan dengan bentuk badan usaha, dan untuk soal utang hitung sisanya.

1. Dua puluh lima petani kopi di Desa Wanasari ingin membentuk badan usaha bersama pada 2027 untuk membeli pupuk secara grosir dan menjual kopi bersama-sama. Mereka ingin setiap anggota memiliki satu suara yang sama dalam rapat tanpa melihat besar simpanannya, dan keuntungan dibagi menurut besar transaksi tiap anggota dengan usaha bersama itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk badan usaha yang paling sesuai dengan keinginan para petani adalah ....

A. Koperasi, karena setiap anggota punya satu suara dan SHU dibagi menurut jasa anggota
B. Perseroan terbatas, karena modal dapat dihimpun dari banyak orang melalui pembelian saham
C. Firma, karena para sekutu ikut mengelola usaha dan membagi keuntungan secara bersama
D. Persekutuan komanditer, karena sebagian petani dapat menjadi sekutu pasif penyetor modal
E. Badan usaha milik desa, karena usahanya berada di desa dan melibatkan banyak warga desa

2. Firma "Tiga Saudara" yang bergerak di bidang jasa fotokopi didirikan oleh Andi, Bayu, dan Citra dengan setoran modal masing-masing Rp60 juta, Rp30 juta, dan Rp10 juta. Ketiganya ikut mengelola usaha. Pada 2027 firma itu memiliki utang Rp90 juta kepada pemasok kertas, sedangkan kekayaan firma hanya Rp40 juta. Dodi, teman mereka, ingin bergabung sebagai sekutu baru.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Setelah kekayaan firma dipakai, pemasok dapat menagih sisa utang Rp50 juta kepada salah satu sekutu, misalnya Citra.	○	○
Citra menanggung utang paling banyak Rp10 juta karena modal yang disetornya Rp10 juta.	○	○
Dodi baru dapat menjadi sekutu bila disetujui oleh Andi, Bayu, dan Citra.	○	○

Kunci singkat: 1. A 2. 1B 2S 3B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa sisa utang CV tidak dibagi rata kepada semua sekutu?
- Apa beda Persero dan Perum dalam dua kata kunci?
- **Yang harus kuingat:** firma tanggung jawab tidak terbatas; CV aktif tidak terbatas dan pasif sebatas modal; PT sebatas saham; koperasi satu anggota satu suara.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-2.1

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.2 · Jenis pasar dalam kegiatan ekonomi dan bisnis

SMKMPLB-2.2

◎ APA YANG DIUJI

Jenis pasar tidak berdiri sendiri sebagai butir kisi-kisi Pusmendik. Kisi-kisi menyebut **bentuk pasar** lewat perbandingan pasar konvensional dan *e-commerce* (Sub bab 2.3), dan Peta Topik resmi Bank Soal menambahkan **jenis pasar menurut wujud, barang, dan struktur persaingan**. Karena soal latihan memuatnya, sub bab ini dibahas ringkas. Pada soal, kemampuan ini muncul sebagai **menggolongkan sebuah kegiatan jual beli ke jenis pasar** dan **memilih langkah yang sesuai dengan struktur pasar** yang dimasuki sebuah usaha.

Soal sub bab ini berkategori mudah sampai sedang. Jebakannya ada pada tertukarnya **monopoli dan monopsoni**, serta langkah yang cocok untuk pasar yang lain. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menggolongkan pasar menurut wujud, barang, luas jangkauan, dan waktu;
- menyebutkan ciri lima struktur pasar: persaingan sempurna, monopolistik, oligopoli, monopoli, dan monopsoni;
- menentukan struktur pasar dari cerita tentang jumlah penjual, jumlah pembeli, dan sifat barang;
- memilih langkah usaha yang sesuai dengan struktur pasar yang dimasuki.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

KONSEP INTI

1. Apa itu pasar

Kata "pasar" biasanya membuat kita membayangkan tempat dengan lapak dan keramaian. Dalam ekonomi, **pasar** adalah **pertemuan antara penjual dan pembeli** yang membuat transaksi terjadi, baik di tempat tertentu maupun tanpa tempat. Pasar ikan di pelabuhan adalah pasar. Bursa kerja yang mempertemukan perusahaan dan pencari kerja juga pasar. Penjualan pulsa lewat aplikasi pun pasar, walaupun penjual dan pembelinya tidak pernah bertemu.

Mengenal jenis pasar membantu usaha memilih cara bersaing yang tepat. Strategi untuk menjual cabai yang harganya sama di mana-mana berbeda dengan strategi membuka kedai kopi yang punya ciri khas sendiri. Itulah sebabnya soal-soal jenis pasar selalu berakhir pada pertanyaan "langkah apa yang paling sesuai?".

2. Empat cara menggolongkan pasar

Satu pasar dapat digolongkan dari beberapa sudut pandang (Gambar 2.6).



Gambar 2.6 Empat cara menggolongkan pasar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Menurut wujudnya, pasar dibagi menjadi dua.

- **Pasar konkret:** barangnya ada dan penjual serta pembeli bertemu langsung. Contoh: pasar ikan, pasar sayur, pasar hewan.
- **Pasar abstrak:** transaksi terjadi tanpa membawa barang dan tanpa pertemuan langsung. Contoh: bursa saham, penjualan pulsa dan token listrik lewat aplikasi, perdagangan valuta asing.

Menurut barang yang diperjualbelikan:

- **Pasar barang konsumsi** menjual barang yang langsung dipakai konsumen, seperti beras, pakaian, dan ponsel.
- **Pasar faktor produksi** menjual unsur yang dipakai untuk menghasilkan barang, yaitu tenaga kerja, modal, tanah, dan bahan baku. **Bursa kerja** yang mempertemukan perusahaan dengan pencari kerja termasuk pasar faktor produksi (pasar tenaga kerja). Ia bukan pasar barang konsumsi karena yang "dijual" adalah tenaga, bukan barang yang langsung dipakai.

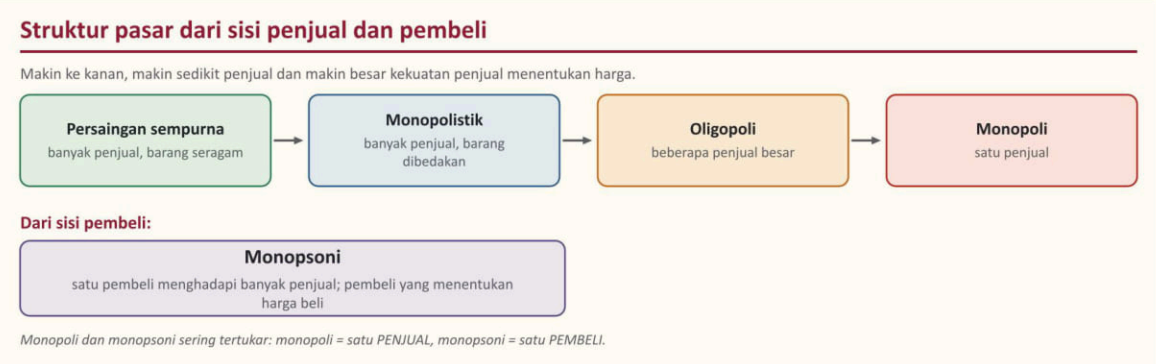
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Menurut luas jangkauan, pasar dapat bersifat lokal (pasar desa), regional, nasional, atau internasional (ekspor kopi). **Menurut waktu**, ada pasar harian (pasar pagi), mingguan, bulanan, atau tahunan, bahkan pasar kaget yang muncul sesekali.

Cara mengerjakan soal penggolongan: baca apa yang **dijual**, **bagaimana pertemuannya**, lalu cocokkan dengan sudut pandang yang diminta soal. Jangan mencampur sudut pandang. Pernyataan "bursa kerja adalah pasar barang konsumsi karena penjual dan pembeli bertemu langsung" keliru karena mencampur alasan wujud dengan golongan barang.

3. Struktur pasar: dari persaingan sempurna sampai monopoli

Sudut pandang yang paling sering diujikan adalah **struktur pasar**, yaitu gambaran tentang jumlah penjual dan pembeli serta sifat barang yang diperjualbelikan. Gambar 2.7 menyusunnya dari sisi penjual.



Gambar 2.7 Dari persaingan sempurna sampai monopoli, serta monopsoni dari sisi pembeli. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pasar persaingan sempurna. Penjual dan pembeli **sangat banyak**, barangnya **seragam** (hampir tidak bisa dibedakan), dan **tidak ada hambatan** keluar masuk. Karena itu, tidak ada satu penjual pun yang dapat menentukan harga; **harga ditentukan oleh pasar**. Penjual cabai di pasar induk dengan ratusan pedagang menjual pada harga yang sama; bila ia menaikkan harga sendiri, pembeli langsung pindah.

Pasar persaingan monopolistik. Penjualnya **banyak**, tetapi barangnya **dibedakan** lewat merek, rasa, kemasan, suasana, atau layanan. Karena merasa produknya khas, tiap penjual dapat menentukan harga **dalam batas yang sempit**. Kedai kopi, salon, rumah makan, dan toko pakaian adalah contoh yang akrab. Di sini **diferensiasi** dan promosi menjadi senjata utama.

Pasar oligopoli. Penjualnya **hanya beberapa**, dan masing-masing besar. Hambatan masuknya tinggi (modal besar, izin), dan keputusan satu penjual (misalnya menurunkan harga) langsung memengaruhi yang lain. Contoh: operator seluler, produsen semen, atau industri mobil. Penjual oligopoli sangat memperhatikan reaksi pesaing.

Pasar monopoli. Hanya **satu penjual**, dan barangnya **tidak punya pengganti yang dekat**. Penjual memiliki kekuatan besar menentukan harga, sehingga biasanya diatur pemerintah agar harga wajar. Contoh: penyedia listrik di suatu wilayah atau layanan kereta api pada rute tertentu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pasar monopsoni. Berbeda dari keempat di atas, monopsoni dilihat dari sisi **pembeli**. Hanya **ada satu pembeli** yang menghadapi **banyak penjual**. Pembeli yang kuat inilah yang menentukan harga beli. Contoh: satu-satunya pabrik gula di sebuah kecamatan yang membeli tebu dari ratusan petani, sedangkan pabrik lain terlalu jauh. Petani tidak punya pilihan selain menjual ke pabrik itu.

Dua istilah paling sering tertukar: **monopoli = satu penjual**, **monopsoni = satu pembeli**. Cara mengingatnya: akhiran "-poli" dari kata Yunani untuk "menjual", sedangkan "-psoni" berhubungan dengan "membeli".

4. Tabel ciri lima struktur pasar

Gambar 2.8 merangkum ciri dan strategi masing-masing struktur pasar.

Ciri lima struktur pasar

Dua penentu utama: berapa penjual/pembeli, dan apakah barangnya seragam atau dibedakan.

Struktur	Penjual / pembeli	Barang	Harga ditentukan oleh	Contoh rekaan	Strategi yang masuk akal
Persaingan sempurna	banyak penjual dan pembeli	seragam	pasar (penjual menerima harga)	cabai di pasar induk	menekan biaya; menaikkan harga sendiri membuat pembeli pindah
Monopolistik	banyak penjual	dibedakan (merek, rasa, layanan)	tiap penjual, dalam batas yang sempit	kedai kopi di dekat kampus	menonjolkan ciri khas agar berbeda dari pesaing
Oligopoli	beberapa penjual besar	seragam atau dibedakan	saling memengaruhi	operator seluler	memperhatikan reaksi pesaing; hati-hati perang harga
Monopoli	satu penjual	tanpa pengganti dekat	penjual	satu-satunya penyedia listrik di wilayah	diatur pemerintah agar harga wajar
Monopsoni	satu pembeli, banyak penjual	bervariasi	pembeli	satu-satunya pabrik gula yang membeli tebu petani	penjual bergabung (koperasi) agar posisi tawar kuat

Gambar 2.8 Ciri dan strategi pada lima struktur pasar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gunakan tiga pertanyaan untuk menentukan struktur pasar dari cerita:

1. **Berapa penjualnya?** Sangat banyak, beberapa, atau satu?
2. **Berapa pembelinya?** Banyak, atau hanya satu?
3. **Barangnya seragam atau dibedakan?** Pembeli mudah berpindah atau punya alasan setia?

Contoh membaca cerita: "Di kawasan kampus ada sekitar 25 kedai kopi dengan merek, cita rasa, dan suasana berbeda. Harga ditentukan masing-masing kedai dan pembeli mudah berpindah." Banyak penjual dan barang dibedakan: **monopolistik**. Strategi yang cocok: menonjolkan cita rasa dan suasana khas.

5. Memilih langkah menurut struktur pasar

Soal tidak berhenti pada penggolongan. Biasanya kamu diminta memilih langkah usaha yang cocok. Cara berpikirnya:

- **Persaingan sempurna:** harga ditentukan pasar, jadi penjual tidak bisa menaikkan harga sendiri dan tidak perlu menurunkannya jauh. Cara menambah laba yang realistis adalah **menekan biaya**, misalnya mengangkut barang bersama pedagang lain agar ongkos turun. Memasang merek khusus atau bersepakat menaikkan harga bersama tidak sesuai untuk pasar ini (kesepakatan harga juga melanggar prinsip persaingan yang sehat).
- **Monopolistik:** buat usaha **berbeda** dari pesaing: cita rasa, suasana, layanan, kemasan. Menyamakan semua dengan harga pasar kehilangan keunggulan, dan harga tinggi tanpa alasan membuat pembeli pindah.
- **Oligopoli:** perhatikan **reaksi pesaing** sebelum menurunkan atau menaikkan harga, karena perang harga merugikan semuanya.
- **Monopoli:** karena penjual kuat, pemerintah biasanya mengawasi tarif. Bagi pembeli, pilihannya terbatas.
- **Monopsoni:** penjual lemah karena hanya ada satu pembeli. Langkah yang memperkuat posisi tawar adalah **bergabung** (misalnya membentuk **koperasi**) sehingga petani menawar harga **bersama-sama**, bukan sendiri-sendiri. Menahan hasil panen di kebun sampai pabrik menaikkan harga berisiko membusuk, dan menjual ke pabrik yang sangat jauh membuat biaya angkut menghabiskan keuntungan.

Prinsip umum: **langkah dipilih menurut sifat pasar, bukan menurut selera**. Strategi yang cocok bagi satu pasar bisa keliru bagi pasar lain.

6. Mengapa harga bisa berbeda: hambatan masuk dan kekuatan harga

Dua hal menjelaskan mengapa harga lebih "keras" di satu pasar dibanding pasar lain.

Hambatan masuk adalah segala sesuatu yang menyulitkan penjual baru memasuki pasar: modal yang sangat besar, izin khusus, teknologi yang mahal, atau hak tunggal dari pemerintah. Pada **persaingan sempurna** hambatan masuk hampir tidak ada; siapa pun dapat menjual cabai di pasar induk, sehingga bila harga terlalu menguntungkan, penjual baru berdatangan dan harga turun lagi. Pada **oligopoli** dan **monopoli** hambatan masuk tinggi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(membangun jaringan listrik atau menara seluler butuh modal sangat besar), sehingga penjual yang sudah ada tidak mudah diganti oleh pendatang baru.

Kekuatan menentukan harga mengikuti hambatan masuk dan keseragaman barang. Barang seragam dengan banyak penjual membuat pembeli bebas berpindah, sehingga penjual hanya **menerima** harga pasar. Barang yang dibedakan membuat sebagian pembeli setia, sehingga penjual boleh menentukan harga dalam batas tertentu. Satu-satunya penjual tanpa pengganti punya kekuatan terbesar, dan itulah alasan pemerintah mengatur tarif di pasar monopoli.

Pada pasar persaingan sempurna, harga terbentuk dari pertemuan **permintaan** (banyaknya barang yang ingin dibeli pada berbagai harga) dan **penawaran** (banyaknya barang yang ingin dijual). Bila pasokan cabai melimpah sedangkan permintaan tetap, harga cenderung turun; bila panen gagal dan pasokan menipis, harga cenderung naik. Penjual tunggal tidak dapat mengubah harga itu, tetapi ia dapat memengaruhi **laba** dengan mengatur biaya.

7. Pasar di sekitarmu

Cobalah menerapkan semua ini pada pasar yang kamu kenal.

- **Pasar tradisional dan warung:** banyak penjual yang barangnya mirip, harga ditawar. Mendekati persaingan sempurna untuk barang seragam seperti sayur, tetapi pedagang yang punya langganan setia atau kualitas khas mulai bergeser ke monopolistik.
- **Kafe dan rumah makan:** banyak penjual dengan rasa dan suasana berbeda. Monopolistik.
- **Operator seluler dan penyedia internet:** beberapa penyedia besar, kuota dan harga saling memengaruhi. Oligopoli.
- **Listrik rumah tangga di satu wilayah:** satu penyedia, tanpa pengganti dekat. Monopoli, dan karena itu tarifnya diatur.
- **Petani menjual hasil panen kepada satu pabrik pengolah di wilayah terpencil:** monopsoni.
- **Toko daring dan marketplace:** ribuan penjual yang menjual barang serupa mendekati persaingan sempurna dari sisi harga, sehingga penjual berusaha membedakan diri lewat layanan, ulasan, dan kecepatan kirim (arah ke monopolistik).

Satu pasar bisa bergerak dari satu struktur ke struktur lain ketika kondisinya berubah, misalnya ketika muncul pesaing baru atau ketika teknologi membuka saluran penjualan baru. Karena itu soal selalu memberi cukup keterangan di cerita untuk menentukan strukturnya; jangan memakai tebakan dari pengalamanmu saja.

8. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Pasar = pertemuan penjual dan pembeli (tidak harus di tempat tertentu).
- Penggolongan: **wujud** (konkret/abstrak), **barang** (konsumsi/faktor produksi), **jangkauan**, **waktu**. Bursa kerja = pasar faktor produksi.
- Struktur: **persaingan sempurna** (banyak, seragam, harga dari pasar) → **monopolistik**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(banyak, dibedakan) → **oligopoli** (beberapa) → **monopoli** (satu penjual); **monopsoni** (satu pembeli).

- Strategi: sempurna → tekan biaya; monopolistik → bedakan diri; oligopoli → perhatikan pesaing; monopsoni → bergabung.
- Hambatan masuk rendah dan barang seragam membuat penjual hanya menerima harga pasar; hambatan masuk tinggi memberi penjual lebih banyak kekuatan.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 2.9 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menentukan struktur pasar dari tiga kasus

Tentukan struktur pasar pada tiga kasus rekaan berikut.

1. Di sebuah kota hanya ada satu perusahaan yang menyediakan air bersih perpipaan, dan warga tidak punya alternatif.
2. Ratusan petani jagung menjual jagung yang sama kualitasnya di pasar desa kepada ratusan pedagang, harga ditentukan tawar-menawar di pasar.
3. Tiga produsen mi instan besar menguasai hampir seluruh penjualan, dan setiap penurunan harga oleh satu produsen segera diikuti yang lain.

Langkah.

1. Satu penjual tanpa pengganti → monopoli.
2. Banyak penjual dan pembeli, barang seragam, harga dari pasar → persaingan sempurna.
3. Beberapa penjual besar yang saling memengaruhi → oligopoli.

Jawaban: 1 monopoli; 2 persaingan sempurna; 3 oligopoli.

Contoh 2: Membedakan monopoli dan monopsoni

Satu-satunya pabrik teh di sebuah lembah membeli daun teh dari 600 petani. Petani tidak bisa menjual ke tempat lain karena jaraknya sangat jauh. Pabrik menurunkan harga beli daun teh. Tentukan struktur pasarnya dan langkah yang tepat bagi petani.

Langkah.

1. Yang tunggal adalah **pembeli** (pabrik), penjualnya banyak (600 petani) → monopsoni (bukan monopoli).
2. Petani lemah bila bernegosiasi sendiri-sendiri.
3. Langkah yang menguatkan: membentuk koperasi petani yang menawar harga secara bersama.

Jawaban: monopsoni; petani sebaiknya bergabung dalam koperasi agar menawar bersama.

Contoh 3: Menggolongkan menurut wujud dan barang

Pada suatu hari di Kota Harapan rekaan berlangsung: (a) pasar buah di terminal yang buka tiap subuh, (b) bursa kerja khusus lulusan SMK yang dihadiri 30 perusahaan, (c) pembelian saham

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

lewat aplikasi sekuritas. Tentukan golongannya menurut wujud, dan tentukan golongan (b) menurut barang.

Langkah.

1. (a) Buah dan pembeli bertemu langsung: pasar konkret.
2. (b) Perusahaan dan pencari kerja bertemu langsung: konkret menurut wujud. Yang diperjualbelikan adalah tenaga kerja: pasar faktor produksi.
3. (c) Transaksi lewat aplikasi tanpa pertemuan dan tanpa barang berwujud: pasar abstrak.

Jawaban: (a) konkret; (b) konkret dan pasar faktor produksi; (c) abstrak.

Contoh 4: Memilih langkah usaha

Sebuah toko roti rekaan bersaing dengan 12 toko roti lain di kawasan yang sama. Setiap toko menjual roti dengan rasa dan kemasan berbeda, dan pembeli mudah berpindah. Pemilik ingin menambah penjualan. Pilihan: (a) menurunkan harga jauh di bawah semua toko; (b) membuat varian rasa khas dan kemasan yang menarik; (c) bersepakat dengan toko lain untuk menaikkan harga bersama; (d) menyamakan semua roti dengan roti toko lain.

Langkah.

1. Penjual banyak dan barang dibedakan: pasar monopolistik.
2. Senjata utama pasar ini adalah diferensiasi, sehingga (b) sesuai.
3. (a) memicu perang harga yang merugikan, (c) melanggar prinsip persaingan sehat, dan (d) menghilangkan keunggulan.

Jawaban: (b).

❖ PETA KONSEP



Gambar 2.9 Peta konsep jenis pasar dalam kegiatan ekonomi dan bisnis. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal jenis pasar:

1. **Tulis jumlah penjual dan jumlah pembeli** dari cerita.
2. **Tentukan barang seragam atau dibedakan.**
3. **Beri nama struktur pasar** dengan Gambar 2.8.
4. **Pilih langkah yang cocok dengan struktur itu**, bukan langkah yang kelihatan "pintar" secara umum.
5. **Untuk soal penggolongan menurut wujud atau barang**, jangan mencampur alasan dari sudut pandang yang berbeda.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Monopoli dan monopsoni tertukar.** Lihat siapa yang tunggal.
- **Menaikkan harga sendiri pada persaingan sempurna** dianggap cara menambah laba.
- **Bersepakat harga bersama** dianggap langkah cerdas padahal tidak sesuai persaingan sehat.
- **Merek dan iklan khusus** dipilih untuk pasar yang barangnya seragam.
- **Bursa kerja dianggap pasar barang konsumsi.**
- **Petani monopsoni diberi saran menahan panen** atau menjual ke tempat yang sangat jauh.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa pabrik tunggal pembeli tebu adalah monopoli. Penjualnya memang banyak (800 petani) dan hanya pembelinya yang satu, jadi ini monopsoni.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menceritakan kedai kopi di dekat kampus dengan banyak penjual, merek dan suasana berbeda, serta pembeli yang mudah berpindah. Tentukan struktur pasarnya, lalu pilih strategi yang cocok.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Andi akan membuka kedai kopi di dekat kampus pada 2027. Di kawasan itu sudah ada sekitar 25 kedai dengan merek, cita rasa, dan suasana yang berbeda-beda. Harga segelas kopi susu di kedai-kedai itu berkisar Rp15.000–Rp22.000, dan setiap kedai menentukan harganya sendiri. Pembeli mudah berpindah ke kedai lain, dan kedai baru masih sering bermunculan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Strategi yang paling sesuai dengan jenis pasar yang dimasuki Andi adalah ....

A. Menjual dengan harga yang sama persis dengan kedai lain karena harga ditentukan oleh pasar
B. Menetapkan harga tinggi karena pembeli kopi di kawasan kampus sulit mencari pengganti
C. Menonjolkan cita rasa dan suasana khas agar kedainya berbeda dari kedai pesaing
D. Mengajak beberapa pemilik kedai menyepakati harga bersama agar tidak saling bersaing
E. Menunggu kedai terbesar mengubah harga, lalu mengikuti harga itu agar tidak ditinggal pembeli

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Pasar persaingan monopolistik: banyak penjual, produk sejenis tetapi berbeda (merek, rasa, layanan), penjual dapat menentukan harga sendiri, dan pelaku baru mudah masuk. Cara bersaingnya adalah membedakan produk (diferensiasi).

Langkah:
1. Ciri kasus: banyak kedai, produk berbeda-beda, harga ditentukan sendiri, mudah masuk → persaingan monopolistik.
2. Strategi utama di pasar ini adalah diferensiasi agar pembeli punya alasan memilih kedai Andi.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: harga yang ditentukan pasar adalah ciri persaingan sempurna dengan produk seragam, padahal kopi tiap kedai berbeda.
• **B.** ✗ Kasus menyebutkan pembeli mudah berpindah, jadi harga tinggi tanpa keunggulan akan ditinggalkan pembeli.
• **C.** ✓ Diferensiasi produk adalah strategi khas pasar persaingan monopolistik.
• **D.** ✗ Kesepakatan harga antarpesaing adalah praktik kartel yang dilarang dan lebih mungkin terjadi di pasar oligopoli.
• **E.** ✗ Jebakan: mengikuti harga penjual terbesar adalah perilaku pasar oligopoli yang hanya berisi sedikit penjual besar.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Tulis dulu jumlah penjual dan pembeli serta sifat barangnya. Lalu nilai tiap pernyataan satu per satu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pada Juli 2027 di Kota Lestari berlangsung tiga kegiatan: (1) pasar ikan di pelabuhan yang buka setiap pagi, tempat pembeli memilih ikan langsung dari lapak nelayan; (2) bursa kerja di aula SMK yang mempertemukan 40 perusahaan dengan lulusan yang mencari pekerjaan; dan (3) penjualan pulsa dan token listrik melalui aplikasi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pasar ikan di pelabuhan termasuk pasar konkret karena penjual, pembeli, dan barangnya bertemu langsung.	○	○
Bursa kerja di aula SMK termasuk pasar barang konsumsi karena perusahaan dan pencari kerja bertemu langsung.	○	○
Pada penjualan pulsa melalui aplikasi, penjual dan pembeli tidak perlu bertemu langsung untuk bertransaksi.	○	○

Kunci singkat: 1. 1B 2S 3B

✔ PERIKSA DIRI

- Apa perbedaan monopoli dan monopsoni dalam satu kalimat?
- Mengapa menaikkan harga sendiri bukan langkah yang tepat pada pasar persaingan sempurna?
- **Yang harus kuingat:** hitung penjual dan pembeli, lihat sifat barang, lalu pilih langkah sesuai strukturnya.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-2.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.3 · Perbedaan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce

SMKMPLB-2.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat ***e-commerce*** sebagai bagian wawasan dunia kerja bidang MPLB. Contoh resmi nomor 3 pada halaman kisi-kisi memperlihatkan bentuk soalnya: tiga cara penjualan sebuah butik, dan kamu diminta **menentukan setiap cara termasuk pasar konvensional atau *e-commerce*** (soal PGK Kategori). Pada soal latihan, kemampuan ini muncul dalam empat bentuk: **menggolongkan cara penjualan**, **membandingkan karakteristik** kedua pasar (tempat, waktu, pembayaran, pengantaran, melihat barang), **membandingkan biaya** yang berbeda sifatnya, dan **memilih strategi** yang memadukan keunggulan keduanya.

Soal sub bab ini berkategori mudah sampai sulit. Dua soal sulit meminta kamu memilih strategi yang **menjawab keraguan pembeli** dan menghitung **perbandingan biaya**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menentukan sebuah cara penjualan termasuk pasar konvensional atau *e-commerce* dari proses pemesanan dan pembayarannya;
- membandingkan karakteristik kedua pasar dari delapan aspek;
- menghitung dan membandingkan biaya tetap dan biaya per transaksi, termasuk titik impasnya;
- memilih strategi yang cocok bagi penjual yang berjualan di kedua pasar, sesuai kebutuhan pembelinya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Dua cara bertemu

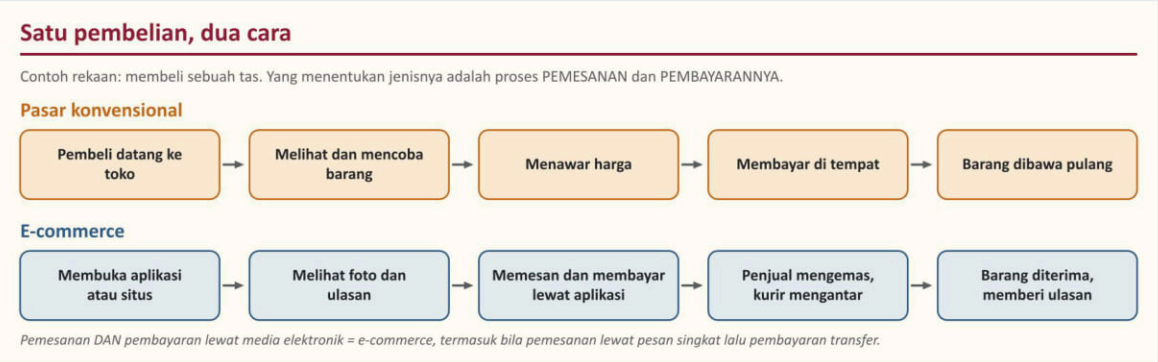
Sejak manusia mengenal jual beli, penjual dan pembeli bertemu di suatu tempat: di bawah pohon, di lapak, di kios. Pertemuan itu terjadi pada waktu tertentu, barang dapat dilihat dan dipegang, harga ditawar, uang diserahkan, lalu barang dibawa pulang. Itulah **pasar konvensional**.

Teknologi menghadirkan cara lain. Pembeli membuka aplikasi di ponselnya, melihat foto dan keterangan barang, memesan, membayar lewat aplikasi atau transfer, lalu menunggu kurir mengantar. Penjual dan pembeli mungkin tidak pernah bertemu. Inilah **e-commerce** (perdagangan elektronik), yaitu kegiatan jual beli yang **pemesanan dan pembayarannya dilakukan melalui media elektronik**, seperti aplikasi *marketplace*, situs web toko, atau media sosial yang dipakai untuk memesan dan membayar.

Dua kata mudah tertukar. **E-commerce** adalah kegiatan jual belinya. **Marketplace** adalah salah satu wadahnya, yaitu platform yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli. Toko yang memiliki situs web sendiri juga e-commerce, walaupun bukan marketplace.

2. Cara menentukan jenisnya: lihat proses, bukan alat

Soal klasik: beberapa cara penjualan diceritakan, lalu kamu diminta menggolongkannya. Kuncinya adalah **proses pemesanan dan pembayarannya**, bukan alat yang dipakai. Gambar 2.10 membandingkan satu pembelian lewat dua cara.



Gambar 2.10 Alur pembelian di pasar konvensional dan di e-commerce. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gunakan dua pertanyaan penentu:

1. **Apakah pemesanan dilakukan lewat media elektronik?**
2. **Apakah pembayarannya dilakukan lewat media elektronik?**

Bila keduanya "ya", itu *e-commerce*. Bila pembeli datang, memilih, dan membayar di tempat, itu pasar konvensional. Beberapa contoh yang membingungkan:

- Pembeli melihat foto di media sosial, **memesan lewat pesan, membayar dengan transfer**, lalu barang dikirim kurir: *e-commerce*, karena pemesanan dan pembayaran melalui media elektronik.
- Pembeli **melihat katalog cetak** di toko, memesan ukuran yang belum ada, dan mengambilnya minggu depan: **konvensional**, walaupun barangnya belum ada saat transaksi. Belum tersedianya barang tidak membuatnya *e-commerce*.
- Pembeli **memesan di situs web toko sendiri** (bukan marketplace) dan membayar lewat situs: tetap *e-commerce*. Tidak harus lewat marketplace.
- Pembeli membayar tunai di kasir yang memakai **aplikasi kasir digital**: tetap **konvensional**. Pemakaian alat digital oleh penjual untuk mencatat tidak mengubah proses pemesanan dan pembayaran pembeli.
- Pembeli bertanya lewat pesan tentang ketersediaan barang, lalu **datang ke toko, melihat, dan membayar tunai**: konvensional (pesan hanya dipakai bertanya).

Jadi, ponsel, foto, dan aplikasi bukan penentu. Yang menentukan adalah apakah transaksinya (pesan dan bayar) dilakukan secara elektronik.

3. Delapan aspek pembeda

Gambar 2.11 membandingkan kedua pasar dari delapan aspek. Pelajari alasannya, bukan hanya daftarnya.

Perbandingan pasar konvensional dan e-commerce

Aspek	Pasar konvensional	E-commerce
Tempat dan waktu	tempat dan jam buka tertentu	tanpa tempat tertentu; dapat dibuka 24 jam
Jangkauan pembeli	terbatas pada orang yang datang atau tinggal dekat	luas, sampai ke kota dan pulau lain
Melihat barang	dapat dilihat, diraba, dan dicoba langsung	lewat foto, video, dan keterangan; tidak dapat diperiksa sebelum membayar
Harga	dapat ditawar	umumnya tertera dan tetap; mudah dibandingkan antartoko
Pembayaran	tunai atau nontunai di tempat	dibayar lebih dulu lewat aplikasi, transfer, atau dompet digital
Penerimaan barang	langsung dibawa pulang	menunggu pengiriman kurir
Biaya penjual	cenderung tetap: sewa tempat, listrik, penjaga	cenderung per transaksi: potongan platform, kemasan, ongkos kirim
Kepercayaan	dibangun lewat tatap muka dan langganan	dibangun lewat ulasan, penilaian, dan perlindungan pembeli platform

Gambar 2.11 Perbandingan delapan aspek pasar konvensional dan e-commerce. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Tempat dan waktu.** Pasar konvensional terikat tempat dan jam buka, misalnya kios pasar pukul 06.00–12.00. *E-commerce* tidak terikat tempat dan dapat menerima pesanan 24 jam. Namun pesanan yang masuk malam hari tetap diproses pada jam kerja, misalnya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dikirim keesokan paginya.

2. **Jangkauan pembeli.** Pasar konvensional hanya menjangkau orang yang datang atau tinggal dekat. *E-commerce* dapat menjangkau pembeli di kota dan pulau lain.
3. **Melihat barang.** Di pasar konvensional pembeli dapat melihat, meraba, dan mencoba. Di *e-commerce* pembeli hanya melihat foto, video, dan keterangan; **ia tidak dapat memeriksa barang sebelum membayar**.
4. **Harga.** Di pasar konvensional harga biasanya dapat ditawar. Di *e-commerce* harga umumnya tertera dan tetap, dan pembeli mudah membandingkannya antartoko.
5. **Pembayaran.** Di pasar konvensional pembayaran terjadi di tempat. Di *e-commerce* pembeli membayar **lebih dulu**, baru barang dikirim.
6. **Penerimaan barang.** Konvensional: langsung dibawa pulang. *E-commerce*: menunggu pengiriman kurir.
7. **Biaya penjual.** Konvensional cenderung berbiaya **tetap** (sewa kios, listrik, penjaga). *E-commerce* cenderung berbiaya **per transaksi** (potongan platform, kemasan, ongkos kirim).
8. **Kepercayaan.** Konvensional dibangun lewat tatap muka dan langganan. *E-commerce* dibangun lewat ulasan, penilaian, dan perlindungan pembeli yang disediakan platform.

Dari tabel ini kamu bisa menilai pernyataan Benar/Salah dengan cepat. "Di *e-commerce* pembeli dapat memegang barang sebelum membayar" jelas **Salah**. "Pembeli *e-commerce* menunggu kiriman" **Benar**.

4. Informasi menggantikan sentuhan: halaman toko daring

Karena pembeli *e-commerce* tidak dapat memegang barang, **informasi di halaman toko** menggantikan perannya. Gambar 2.12 memperlihatkan halaman toko tiruan beserta lima unsur yang dibaca pembeli.



Gambar 2.12 Tiruan halaman toko daring tanpa merek dan unsur informasi yang dibaca pembeli. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Foto dan video, harga dan ongkos kirim, penilaian dan ulasan, stok dan asal pengiriman,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

serta garansi menjadi dasar keputusan. Bila salah satu lemah, pembeli ragu. Contoh: penjual kain tenun ikat yang warnanya sulit tampak sama di foto. Pembeli di tempat jauh ragu karena warna di layar berbeda dari aslinya. Perbaikan yang menjawab keraguan itu adalah **video kain di bawah cahaya alami** dan keterangan warna yang jujur, bukan sekadar menurunkan harga atau memakai lampu yang membuat foto tampak lebih terang (itu justru memperbesar selisih warna).

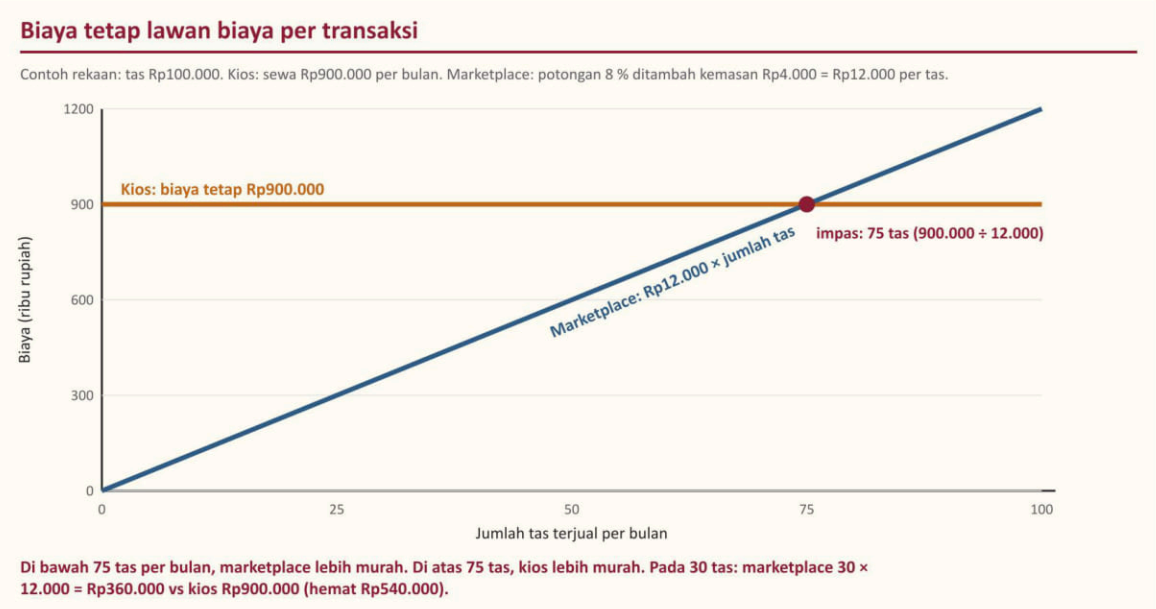
Sebaliknya, penjual ponsel mahal menemukan bahwa pembeli senang membandingkan harga dan memesan kapan saja, tetapi takut ponselnya tertukar atau rusak di jalan dan ingin memeriksa sendiri sebelum membawa pulang. Jika sebagian besar pembeli tinggal satu kota dengan toko, strategi yang menjawab keduanya adalah **pesan dan bayar lewat marketplace, lalu ambil dan periksa di toko**. Cara ini memadukan kemudahan daring dengan kepastian memeriksa langsung.

5. Membandingkan biaya: tetap lawan per transaksi

Dua pasar berbeda sifat biayanya, dan perbedaan ini sering diujikan.

- **Biaya tetap** jumlahnya sama berapa pun barang terjual. Contoh: sewa kios Rp900.000 per bulan.
- **Biaya per transaksi** bertambah mengikuti jumlah penjualan. Contoh: potongan platform 8 % dan kemasan Rp4.000 setiap barang.

Perhatikan contoh pada Gambar 2.13. Tas dijual Rp100.000. Di kios, biaya tetap Rp900.000 per bulan. Di marketplace, biaya per tas = 8 % × 100.000 + 4.000 = **Rp12.000**.



Gambar 2.13 Garis biaya kios (tetap) dan marketplace (naik mengikuti jumlah tas), serta titik impasnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada 30 tas per bulan, biaya marketplace 30 × 12.000 = Rp360.000, lebih murah Rp540.000 daripada kios. Pada 100 tas per bulan, biaya marketplace Rp1.200.000, lebih mahal daripada kios. Jumlah penjualan di mana kedua biaya sama disebut **titik impas** (di sini): biaya tetap ÷ biaya per tas = 900.000 ÷ 12.000 = **75 tas**. Di bawah 75 tas, marketplace lebih hemat; di atas

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

75 tas, kios lebih hemat.

Cara menghitung pada soal: (1) tulis **biaya per bulan tiap cara** pada jumlah penjualan yang diberikan, (2) jangan lupa menambahkan **semua** komponen (potongan, kemasan, ongkos), (3) bandingkan totalnya. Kesalahan umum: hanya menghitung biaya sewa yang "hilang" dan lupa menambahkan potongan serta kemasan di sisi daring, atau menghitung potongan tetapi lupa kemasan.

6. Penjual dapat berjualan di keduanya

Banyak usaha tidak memilih satu. Penjual kain di pasar membuka toko daring sambil tetap mempertahankan kios. Strategi ini disebut **hibrida** (gabungan). Keuntungannya: kios tetap melayani pembeli yang ingin meraba dan menawar, sedangkan toko daring menambah jangkauan. Beberapa contoh pola hibrida:

- **Pesan daring, ambil di toko:** pembeli memesan dan membayar lewat aplikasi, lalu mengambil dan memeriksa barang di toko. Cocok bagi barang mahal yang ingin diperiksa dan pembeli yang dekat.
- **Lihat di toko, beli daring:** pembeli mencoba ukuran di toko lalu memesan lewat aplikasi bila stok toko habis.
- **Pembeli jauh lewat daring, pembeli dekat lewat toko:** menyesuaikan saluran dengan lokasi pembeli.

Pada soal, strategi dipilih dari **kebutuhan pembeli yang disebut cerita**: apakah pembeli ingin memeriksa barang? Apakah pembeli tinggal jauh? Apakah keraguannya soal warna, ukuran, atau keaslian? Pilih strategi yang menjawab kebutuhan itu **tanpa membuang saluran yang masih berguna**. Memindahkan semua stok ke toko daring dan menutup kios, misalnya, mengorbankan pembeli yang ingin memegang barang.

7. Dampaknya bagi pekerjaan administrasi

Perbedaan kedua pasar juga mengubah pekerjaan staf administrasi dan layanan bisnis. Di kios, pencatatan terutama berupa nota kontan dan catatan kas harian. Di toko daring, pesanan masuk dari banyak orang pada jam yang tidak menentu, sehingga staf harus **mencatat tiap pesanan dengan nomor unik**, **mencocokkan pembayaran yang masuk**, **mencetak label dan nomor resi pengiriman**, **memperbarui stok** setiap kali ada pesanan, serta **menangani pengembalian dan keluhan** lewat pesan. Kesalahan kecil, misalnya alamat salah ketik atau stok yang tidak diperbarui, langsung terlihat oleh pembeli dalam bentuk ulasan.

Penjual yang berjualan di dua tempat juga perlu satu catatan stok yang sama. Bila stok kios dan stok toko daring dicatat terpisah, barang yang sudah terjual di kios masih tampil tersedia di toko daring dan pembeli kecewa. Itulah sebabnya pada usaha hibrida, pencatatan yang terpusat (Sub bab 1.1 dan 1.2) menjadi lebih penting, bukan kurang penting.

8. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- ***E-commerce*** = jual beli yang **pemesanan dan pembayarannya melalui media**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

elektronik. Penentunya proses, bukan alat. Barang belum ada saat transaksi tidak membuatnya *e-commerce*; kasir digital di toko tidak membuatnya *e-commerce*.

- Konvensional: bertemu langsung, tempat dan jam tertentu, barang dapat diperiksa, harga ditawar, bayar di tempat, bawa pulang.
- *E-commerce*: 24 jam, jangkauan luas, foto dan ulasan, harga tertera, bayar dulu, dikirim kurir; pembeli tidak dapat memeriksa barang sebelum membayar.
- Biaya konvensional cenderung **tetap**; biaya *e-commerce* cenderung **per transaksi**. Titik impas = biaya tetap ÷ biaya per unit di sisi daring.
- Strategi hibrida menjawab keraguan pembeli tanpa membuang saluran yang berguna.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 2.14 di akhir bagian ini.

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menggolongkan lima cara penjualan

Toko sepatu rekaan "Langkah Baru" menjual dengan lima cara: (a) pembeli datang, mencoba sepatu, dan membayar di kasir; (b) pembeli memesan di aplikasi marketplace dan membayar dengan dompet digital; (c) pembeli menelepon untuk menanyakan ukuran, lalu datang membayar tunai; (d) pembeli memesan lewat pesan singkat dan membayar dengan transfer, sepatu dikirim kurir; (e) pembeli memesan di situs web toko dan membayar lewat situs itu. Tentukan jenis tiap cara.

Langkah. Periksa pemesanan dan pembayaran.

1. (a) tatap muka dan tunai: konvensional.
2. (b) pesan dan bayar lewat aplikasi: *e-commerce*.
3. (c) telepon hanya untuk bertanya; pemesanan dan pembayaran terjadi di toko: konvensional.
4. (d) pesan dan bayar secara elektronik: *e-commerce*.
5. (e) pesan dan bayar lewat situs: *e-commerce* (bukan marketplace, tetapi tetap *e-commerce*).

Jawaban: (a) konvensional; (b) *e-commerce*; (c) konvensional; (d) *e-commerce*; (e) *e-commerce*.

Contoh 2: Membandingkan biaya dan mencari titik impas

Kedai kue rekaan menjual kue Rp80.000 per kotak. Di kios pasar, sewa Rp1.000.000 per bulan. Di marketplace, potongan 5 % dari harga jual ditambah kemasan Rp6.000 per kotak. Hitung biaya tiap cara pada 40 kotak per bulan dan titik impasnya.

Langkah.

1. Biaya per kotak di marketplace = 5 % × 80.000 + 6.000 = 4.000 + 6.000 = Rp10.000.
2. Pada 40 kotak: marketplace 40 × 10.000 = Rp400.000; kios Rp1.000.000.
3. Marketplace lebih hemat Rp600.000 pada 40 kotak.
4. Titik impas: 1.000.000 ÷ 10.000 = 100 kotak per bulan.

Jawaban: pada 40 kotak, marketplace Rp400.000 dan kios Rp1.000.000 (hemat Rp600.000); titik impas 100 kotak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 3: Memilih strategi hibrida

Toko jam tangan rekaan menerima banyak pertanyaan lewat media sosial dari calon pembeli di kota yang sama. Mereka suka membandingkan harga dan memesan kapan saja, tetapi khawatir jam yang dikirim rusak dan ingin memeriksa sendiri sebelum membawa pulang. Pilih strategi yang tepat: (a) menutup toko fisik dan hanya berjualan daring; (b) membuka pemesanan daring dengan pengambilan dan pemeriksaan di toko; (c) menurunkan harga daring; (d) mengirim lewat kurir berasuransi saja.

Langkah.

1. Kebutuhan pembeli: memesan mudah, membandingkan harga, memeriksa fisik sebelum menerima.
2. Pembeli satu kota dengan toko, jadi pengambilan di toko mungkin.
3. (a) menghilangkan pemeriksaan langsung; (c) tidak menjawab kekhawatiran; (d) menjawab kerusakan, tetapi tidak keinginan memeriksa sendiri.
4. (b) menjawab kemudahan memesan dan keinginan memeriksa.

Jawaban: (b).

❖ PETA KONSEP



Gambar 2.14 Peta konsep perbedaan pasar konvensional dan e-commerce. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal pasar konvensional dan *e-commerce*:

1. **Untuk soal penggolongan**, periksa dua hal: pemesanan dan pembayaran lewat media elektronik atau tidak.
2. **Untuk soal pernyataan**, cocokkan dengan delapan aspek (Gambar 2.11).
3. **Untuk soal biaya**, tulis biaya per cara, jumlahkan semua komponen, lalu bandingkan.
4. **Untuk soal strategi**, tulis kebutuhan pembeli di cerita (memeriksa, menjangkau, ragu soal apa), lalu pilih strategi yang menjawabnya.
5. **Cek pilihan terakhir**: apakah pilihan itu menghilangkan saluran yang masih berguna atau tidak menjawab keraguan pembeli?

Jebakan yang sering dipasang:

- **Alat dijadikan penentu**: "pakai ponsel atau aplikasi pasti *e-commerce*".
- **Barang belum tersedia** dianggap penanda *e-commerce*.
- **Kasir digital** dianggap membuat penjualan tatap muka menjadi *e-commerce*.
- **Situs web toko sendiri** dianggap bukan *e-commerce* karena bukan marketplace.
- **Biaya daring dihitung tanpa potongan atau kemasan**, atau biaya sewa dihitung sebagai biaya per tas.
- **Foto dibuat lebih terang** untuk mengatasi keraguan warna, padahal memperbesar selisih warna.
- **Semua dipindah ke daring** padahal pembeli ingin memeriksa barang.
- **Menurunkan harga** dipilih untuk keraguan yang sebenarnya soal kondisi barang.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa penjualan di butik yang memakai aplikasi kasir digital sudah termasuk *e-commerce* karena "memakai teknologi". Pembeli tetap datang, memilih, dan membayar di kasir, sehingga proses pemesanan dan pembayarannya konvensional.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut membandingkan biaya sewa kios dengan potongan dan kemasan di marketplace untuk penjualan 40 tas per bulan. Hitung biaya tiap cara dengan semua komponennya, lalu pilih kesimpulan yang tepat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Rina menjual tas rajut seharga Rp150.000 per buah. Pada 2027 ia membandingkan dua cara berjualan untuk perkiraan penjualan 40 tas per bulan. Biaya bahan dan tenaga sama pada kedua cara.

Jenis biaya	Kios di pasar	Toko di marketplace
Sewa per bulan	Rp1.200.000	Rp0
Potongan per tas terjual	Rp0	10% dari harga jual
Kemasan kirim per tas	Rp0	Rp5.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Kesimpulan yang tepat dari perbandingan biaya tersebut adalah ....

A. Toko daring lebih hemat Rp1.000.000 karena biaya kemasannya Rp200.000 per bulan
B. Kios lebih hemat karena potongan dan kemasan toko daring berjumlah Rp20.000 untuk setiap tas
C. Toko daring lebih hemat Rp1.200.000 karena tidak ada biaya sewa setiap bulan
D. Toko daring lebih hemat Rp600.000 setelah potongan 10% diperhitungkan
E. Toko daring lebih hemat Rp400.000 setelah potongan dan kemasan dihitung

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Biaya berjualan di pasar konvensional umumnya berupa biaya tetap (sewa tempat), sedangkan di marketplace biayanya mengikuti penjualan (potongan per transaksi, kemasan, dan pengiriman). Perbandingan harus memasukkan semua biaya.

Langkah:

1. Biaya kios: Rp1.200.000 per bulan.
2. Biaya marketplace per tas: 10% × Rp150.000 = Rp15.000 + kemasan Rp5.000 = Rp20.000; untuk 40 tas = Rp800.000.
3. Selisih: Rp1.200.000 − Rp800.000 = Rp400.000 → toko daring lebih hemat Rp400.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: lupa potongan 10% (Rp600.000), sehingga selisihnya terhitung terlalu besar.
- **B.** ✗ Jebakan: Rp20.000 per tas memang benar, tetapi untuk 40 tas totalnya Rp800.000, masih di bawah sewa kios Rp1.200.000.
- **C.** ✗ Jebakan: hanya melihat sewa dan lupa potongan serta kemasan.
- **D.** ✗ Jebakan: lupa biaya kemasan Rp5.000 × 40 = Rp200.000.
- **E.** ✓ Semua biaya sudah dihitung: Rp1.200.000 − Rp800.000 = Rp400.000.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Tentukan dulu apakah soal meminta penggolongan, perbandingan, atau strategi. Lalu cocokkan dengan aspek yang relevan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Toko roti "Roti Pagi" berjualan di kios pasar setiap hari pukul 06.00–12.00. Sejak Januari 2027 toko itu juga membuka toko di sebuah marketplace: pembeli memilih roti dari foto, membayar melalui aplikasi, lalu roti diantar kurir. Toko daring itu menerima pesanan selama 24 jam, dan pesanan yang masuk setelah pukul 12.00 dikirim keesokan paginya. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pembeli yang memesan pukul 20.00 lewat marketplace tetap dapat dilayani walaupun kios sedang tutup.	○	○
Seperti di kios, pembeli di marketplace dapat melihat dan memegang roti secara langsung sebelum membayar.	○	○
Pembeli di kios dapat langsung membawa pulang roti, sedangkan pembeli daring menunggu pengiriman kurir.	○	○

2. Bu Ratna menjual kain tenun ikat buatan tangan seharga Rp750.000–Rp2.000.000 per lembar dari kiosnya di pusat kerajinan Kota Kupang. Pembeli kiosnya terutama wisatawan yang ingin meraba kain dan melihat warna aslinya. Pada 2027 ia mendapat banyak pertanyaan lewat media sosial dari calon pembeli di Jawa, tetapi sebagian ragu karena warna kain di foto sering tampak berbeda dari aslinya. Bu Ratna ingin menambah penjualan kepada pembeli di Jawa dengan mengatasi keraguan mereka soal warna, tanpa kehilangan pembeli kios.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan yang paling tepat adalah ....

A. Tetap membuka kios dan menambah toko daring dengan foto kain yang diambil di bawah lampu kios agar tampak terang
B. Tetap membuka kios dan menitipkan kain kepada reseller di Jawa yang berjualan lewat media sosial
C. Membuka toko daring dengan harga lebih murah daripada di kios agar pembeli di Jawa berani mencoba
D. Tetap membuka kios dan menambah toko daring yang dilengkapi video kain di bawah cahaya alami
E. Memindahkan sebagian besar stok ke toko daring dan membuka kios ketika musim liburan wisatawan tiba

Kunci singkat: 1. 1B 2S 3B 2. D

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa penjualan lewat kasir digital tetap tergolong pasar konvensional?
- Mengapa foto yang dibuat lebih terang tidak menyelesaikan keraguan warna pembeli?
- **Yang harus kuingat:** *e-commerce* ditentukan oleh proses pesan dan bayar elektronik; biaya konvensional tetap, biaya *e-commerce* per transaksi; strategi menjawab kebutuhan pembeli.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-2.3

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.4 · Peran e-commerce dalam kegiatan bisnis

SMKMPLB-2.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat ***e-commerce*** sebagai bagian wawasan dunia kerja bidang MPLB. Setelah kamu mampu membedakan *e-commerce* dari pasar konvensional (Sub bab 2.3), pertanyaan berikutnya adalah **apa peran *e-commerce* bagi sebuah usaha dan bagaimana memanfaatkannya**. Pada soal, kemampuan ini muncul sebagai kisah usaha kecil (perajin, peternak lebah, pembuat kue, penjual sepatu) yang ingin berkembang atau mengatasi masalah, lalu kamu diminta **memilih pemanfaatan *e-commerce* yang paling tepat**: menjual langsung kepada pembeli akhir, memakai prapesan, menangani *dropship*, memanfaatkan data toko, atau menimbang ikut acara diskon.

Soal sub bab ini berkategori sedang, dengan satu soal sulit tentang *dropship* dan satu soal sulit tentang pemanfaatan pembayaran dan ulasan. Sulitnya datang dari **memilih langkah yang menyasar penyebab masalah** di antara pilihan yang tampak wajar. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan jenis *e-commerce* menurut pelakunya (B2C, B2B, C2C) dan wadahnya;
- menjelaskan alur pesanan di marketplace beserta peran pembayaran yang ditahan dan ulasan;
- menjelaskan keuntungan dan risiko *dropship* serta prapesan;
- memanfaatkan data toko untuk keputusan promosi dan pengiriman;
- menghitung laba per produk saat diskon dan menimbang kapasitas sebelum mengikuti acara diskon.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa yang diberikan *e-commerce* kepada sebuah usaha

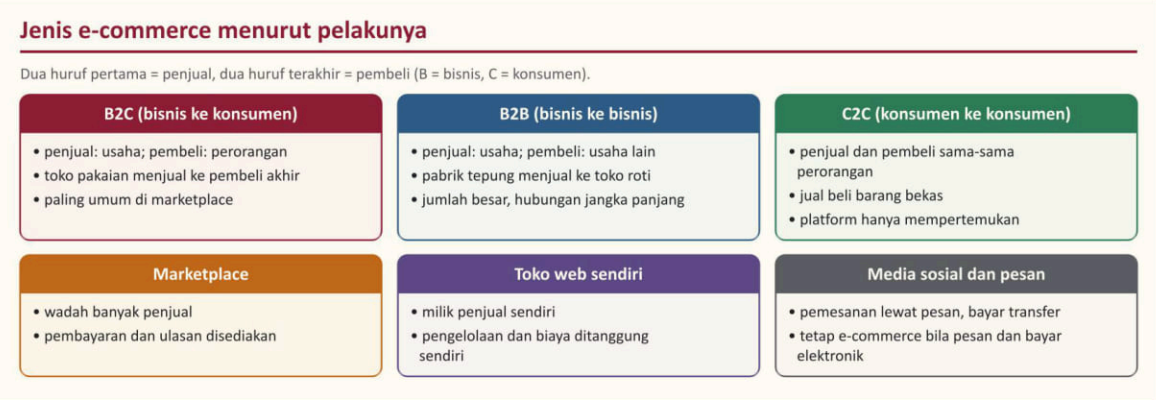
Bagi usaha kecil, *e-commerce* membawa lima hal.

1. **Jangkauan yang luas.** Perajin anyaman di sebuah desa dapat menjual kepada pembeli di kota lain tanpa membuka kios di sana.
2. **Perantara yang lebih sedikit.** Perajin yang biasanya menjual lewat pengepul dan toko dapat menjual langsung kepada pembeli akhir, sehingga selisih harga yang tadinya diambil perantara dapat dinikmati sendiri atau dibagi dengan pembeli lewat harga yang lebih bersaing.
3. **Waktu layanan yang panjang.** Toko daring menerima pesanan selama 24 jam.
4. **Pembayaran dan pengiriman yang terhubung.** Pembayaran digital dan jasa ekspedisi terpasang dalam aplikasi.
5. **Data tentang pembeli.** Asal pembeli, jam kunjungan, produk yang dilihat, dan ulasan tercatat otomatis dan dapat dipakai untuk keputusan.

Tentu ada juga tuntutan baru: stok harus selalu dicatat benar, pesanan harus diproses tepat waktu, dan citra toko dijaga lewat ulasan. Peran *e-commerce* baru terasa bila usaha **memakainya sesuai masalah yang dihadapi**.

2. Jenis dan wadah *e-commerce*

Gambar 2.15 memperlihatkan dua cara menggolongkan *e-commerce*.



Gambar 2.15 Jenis e-commerce menurut pelaku (B2C, B2B, C2C) dan wadah penjualannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Menurut pelakunya:

- **B2C** (*business to consumer*): usaha menjual kepada konsumen perorangan. Contoh: toko pakaian di marketplace.
- **B2B** (*business to business*): usaha menjual kepada usaha lain dalam jumlah besar. Contoh: pabrik tepung menjual ke toko roti.
- **C2C** (*consumer to consumer*): konsumen perorangan menjual kepada konsumen perorangan, misalnya jual beli barang bekas, dengan platform sebagai pertemuannya.

Menurut wadahnya: *marketplace* (banyak penjual, pembayaran dan ulasan disediakan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

platform), **toko web sendiri** (dikelola penjual sendiri), dan **media sosial atau pesan** yang dipakai untuk memesan, dengan pembayaran elektronik.

3. Alur pesanan di marketplace dan rasa aman

Salah satu peran penting platform adalah **membuat orang yang belum saling kenal berani bertransaksi**. Gambar 2.16 memperlihatkan alurnya.



Gambar 2.16 Alur pesanan di marketplace dengan dana yang ditahan platform. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada banyak marketplace, uang pembeli **tidak langsung diterima penjual**. Platform menahannya lebih dulu, lalu meneruskannya setelah pembeli menyatakan barang sudah diterima. Cara ini melindungi **kedua pihak**: pembeli tidak kehilangan uang bila barang tidak datang, dan penjual terjamin dibayar bila barang sudah dikirim sesuai pesanan. Karena itu pernyataan "penjual langsung menerima uang saat pesanan dibuat" biasanya keliru untuk marketplace.

Peran kedua adalah **ulasan dan penilaian**. Calon pembeli yang belum mengenal toko membaca pengalaman pembeli sebelumnya. Toko yang baru perlu membangun reputasi dengan melayani sebaik-baiknya, bukan dengan menghapus ulasan buruk. Menghapus atau memalsukan ulasan melanggar etika dan menghilangkan sumber informasi paling jujur tentang kekurangan layanan.

Peran ketiga adalah **pengiriman terpadu**. Jasa ekspedisi terhubung ke aplikasi sehingga resi tercatat dan pembeli dapat melacak paketnya. Mengirim lewat ekspedisi di luar aplikasi (agar ongkos dapat ditawar) membuat resi tidak tercatat dan melemahkan perlindungan bagi kedua pihak.

4. Memperpendek rantai: menjual langsung

Perhatikan kisah perajin rotan rekaan. Mereka menjual keranjang Rp40.000 kepada pengepul, pengepul menjualnya ke toko di kota, dan toko menjual Rp120.000 kepada pembeli. Perajin hanya menerima sepertiga harga akhir. Dengan membuka toko di marketplace, mereka dapat **menjual langsung kepada pembeli akhir di berbagai kota**, misalnya seharga Rp90.000, yang lebih murah bagi pembeli daripada Rp120.000 dan lebih tinggi bagi perajin daripada Rp40.000. Ini peran *e-commerce* yang paling mendasar: **memperpendek saluran** (Sub bab 1.3) dan **menjangkau pembeli di luar wilayah**.

Pilihan yang tampak mirip tetapi tidak memanfaatkan peran itu: menjual di marketplace

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dengan harga sama dengan harga ke pengepul (merugikan perajin), memasang foto di media sosial dan menunggu toko-toko memesan (belum tentu menjangkau pembeli akhir), memakai dompet digital hanya untuk menerima pembayaran dari pengepul (tidak mengubah saluran), atau bekerja sama dengan pengepul agar pengepul yang memasarkan (perantara tetap ada).

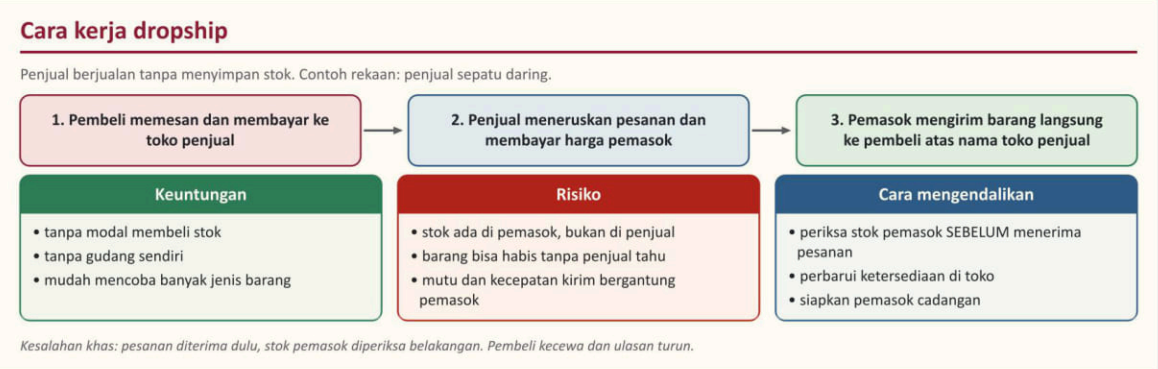
5. Prapesan: mengurangi risiko barang tidak laku

Bayangkan pembuat kue kering Lebaran yang pada tahun lalu memproduksi 500 toples sebelum ada pesanan, dan 120 toples kedaluwarsa tanpa terjual. Tahun ini ia memakai toko daring. Cara yang menyasar masalahnya adalah **prapesan** (*pre-order*): pembeli memesan dan membayar lebih dulu dalam batas waktu tertentu, lalu penjual **memproduksi sesuai jumlah pesanan**. Dengan begitu, risiko kue tidak laku turun tanpa mengurangi jumlah pembeli. Prapesan cocok untuk barang musiman, mudah rusak, atau dibuat sesuai pesanan.

Pilihan yang tidak menyasar akar masalah: memasang iklan berbayar agar barang yang telanjur dibuat cepat habis (tidak mengubah cara produksi), menurunkan harga (laba turun), menjual khusus kepada pelanggan lama (jumlah pembeli ikut turun), atau memproduksi lebih banyak karena jangkauan toko daring luas (risiko kelebihan produksi malah membesar).

6. *Dropship*: berjualan tanpa stok sendiri

Pada ***dropship***, penjual memasang foto dan harga di tokonya, tetapi **barangnya tidak disimpan sendiri**. Ketika pembeli membayar, penjual meneruskan pesanan kepada pemasok, dan pemasok mengirim barang **langsung kepada pembeli atas nama toko penjual** (Gambar 2.17).



Gambar 2.17 Alur dropship serta keuntungan, risiko, dan cara mengendalikannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Keuntungannya: tidak butuh modal untuk membeli stok dan tidak butuh gudang. Risikonya: **stok ada di pemasok**, bukan di tangan penjual. Bila pemasok kehabisan barang tanpa memberi tahu, pembeli memesan barang yang sebenarnya tidak ada, dan yang dikecewakan adalah toko penjual.

Langkah yang menyasar penyebabnya adalah **memeriksa stok pemasok sebelum menerima pesanan dan memperbarui ketersediaan di toko**. Pilihan lain yang tampak masuk akal tetapi tidak tepat: membeli stok besar (menghilangkan keuntungan *dropship*),

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

mengembalikan uang lalu tetap menerima pesanan seperti biasa (masalahnya tidak diperbaiki), memperbarui daftar stok seminggu sekali (terlalu jarang untuk barang yang bisa habis kapan saja), atau sekadar meminta pemasok memberi kabar (bergantung pada pihak lain tanpa pemeriksaan sendiri).

7. Memanfaatkan data toko

E-commerce menyediakan **data**: asal pembeli, jam kunjungan, produk yang paling dilihat, dan ulasan. Data tidak berguna bila hanya dilihat; ia berguna bila dipakai untuk keputusan. Misalkan dasbor sebuah toko batik menunjukkan tiga hal: (1) 70 % pembeli dari luar Pulau Jawa; (2) kunjungan paling ramai pukul 20.00–22.00; (3) sebagian besar ulasan bintang rendah mengeluhkan pengiriman lambat. Pemanfaatan yang tepat:

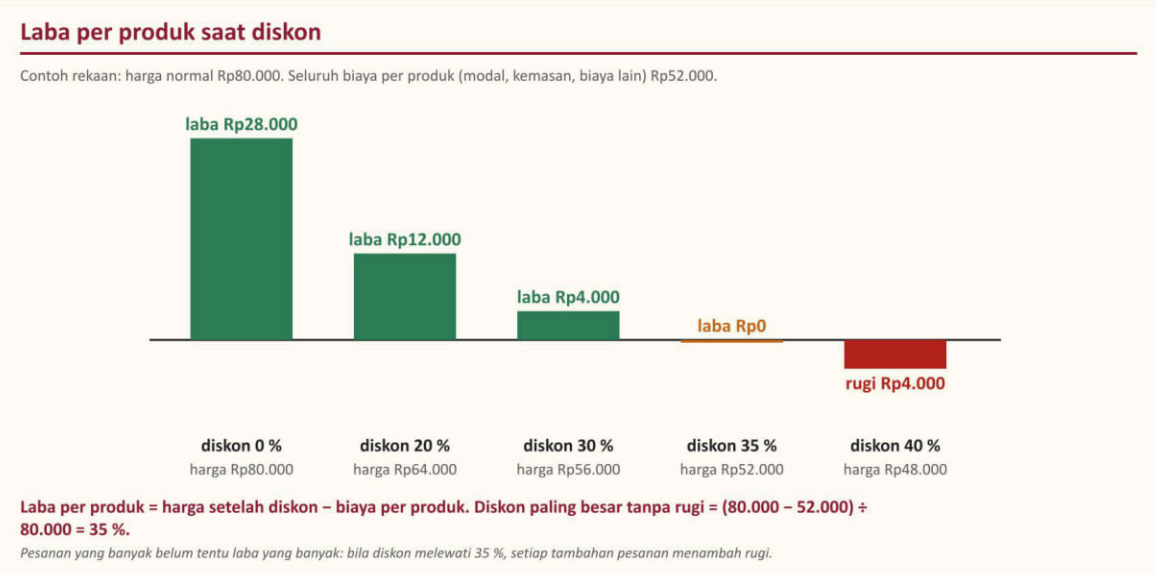
- **Jam ramai:** jadwalkan promosi atau siaran langsung pada pukul 20.00–22.00.
- **Asal pembeli dan keluhan pengiriman:** pilih jasa kirim yang lebih cepat atau gudang mitra di luar Jawa untuk memperpendek waktu kirim.

Pemanfaatan yang keliru: menghentikan pengiriman ke luar Jawa (menutup 70 % pasar), menghapus ulasan buruk (menghilangkan petunjuk perbaikan), atau menambah stok hanya di Jawa padahal pembeli terbanyak di luar Jawa. Ingat aturannya: **keputusan harus sejalan dengan angka di data**, bukan sebaliknya.

8. Diskon, laba, dan kapasitas

Acara diskon besar menarik karena pesanan melonjak. Namun pesanan yang banyak **belum tentu laba yang banyak**. Sebelum ikut, ada dua hal yang dihitung.

Pertama, laba per produk setelah diskon. Laba per produk = harga setelah diskon − biaya per produk (modal, kemasan, biaya lain). Gambar 2.18 memakai contoh harga Rp80.000 dan biaya Rp52.000.



Gambar 2.18 Laba per produk menurun seiring besar diskon dan menjadi rugi setelah melewati batas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Diskon 20 % menurunkan harga menjadi Rp64.000 dengan laba Rp12.000; diskon 35 %

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

membuat laba nol; diskon 40 % membuat setiap produk rugi Rp4.000. Diskon paling besar yang masih aman = (harga − biaya) ÷ harga = (80.000 − 52.000) ÷ 80.000 = **35 %**. Setiap tambahan pesanan di atas batas itu justru menambah kerugian.

Kedua, kapasitas. Misalkan toko biasanya menerima 30 pesanan per hari dan hanya mampu mengemas 60 paket per hari, dan aturan platform mengenakan penalti bila pesanan dikirim lebih dari 2 × 24 jam setelah dibayar. Bila acara diskon diperkirakan menaikkan pesanan jauh melebihi 60 per hari, pesanan menumpuk dan terlambat sehingga terkena penalti. Karena itu penjual perlu **membatasi stok promo atau menyiapkan tenaga kemas tambahan**. Anggapan bahwa "terlambat satu atau dua hari wajar saat diskon" tidak berlaku bila ada aturan penalti.

Menilai keberhasilan acara hanya dari banyaknya pesanan, tanpa menghitung biaya kemasan dan tenaga tambahan, juga keliru; yang dinilai adalah **laba bersih** setelah semua biaya.

9. Etika dalam *e-commerce*

Tiga hal etika yang dekat dengan pekerjaan administrasi toko daring:

- **Deskripsi jujur:** foto, ukuran, bahan, dan stok sesuai kenyataan. Barang yang berbeda dari deskripsi melanggar hak pembeli untuk mendapat informasi yang benar.
- **Ulasan asli:** tidak membeli ulasan palsu dan tidak menghapus ulasan jujur.
- **Data pribadi pembeli aman:** nama, alamat, dan nomor telepon hanya dipakai untuk memproses pesanan dan tidak diberikan kepada pihak lain tanpa persetujuan.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Peran *e-commerce*: jangkauan luas, perantara berkurang, layanan 24 jam, pembayaran dan pengiriman terpadu, data pelanggan.
- Jenis: B2C, B2B, C2C; wadah: marketplace, toko web sendiri, media sosial dan pesan.
- Marketplace menahan dana pembeli sampai barang diterima; ulasan membangun kepercayaan, tidak boleh dihapus atau dipalsukan.
- **Prapesan** mengurangi risiko barang tidak laku; **dropship** tanpa stok sendiri tetapi stok pemasok harus diperiksa sebelum menerima pesanan.
- Data toko dipakai untuk **jadwal promosi dan pengiriman**, bukan untuk menutup pasar atau menghapus ulasan.
- Laba per produk = harga setelah diskon − biaya; diskon maksimum tanpa rugi = (harga − biaya) ÷ harga. Cek juga kapasitas dan aturan penalti.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 2.19 di akhir bagian ini.

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menentukan jenis *e-commerce*

Tentukan jenis *e-commerce* (B2C, B2B, atau C2C) pada tiga kasus rekaan: (a) pabrik kain menjual 500 meter kain ke konveksi lewat situs penjualan grosir; (b) seorang mahasiswa menjual buku

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bekas kepada mahasiswa lain lewat marketplace; (c) toko sepatu menjual sepasang sepatu kepada pembeli perorangan lewat aplikasi.

Langkah. Lihat penjual dan pembelinya.

1. (a) penjual usaha, pembeli usaha (konveksi): B2B.
2. (b) penjual perorangan, pembeli perorangan: C2C.
3. (c) penjual usaha, pembeli perorangan: B2C.

Jawaban: (a) B2B; (b) C2C; (c) B2C.

Contoh 2: Laba per produk dan diskon maksimum

Toko daring rekaan menjual tas Rp150.000 dengan biaya per tas (modal, kemasan, lain-lain) Rp99.000. Hitung laba per tas pada diskon 20 %, 30 %, dan 40 %, serta diskon maksimum tanpa rugi.

Langkah.

1. Diskon 20 %: harga 150.000 × 80 % = 120.000; laba 120.000 − 99.000 = **Rp21.000**.
2. Diskon 30 %: harga 150.000 × 70 % = 105.000; laba 105.000 − 99.000 = **Rp6.000**.
3. Diskon 40 %: harga 150.000 × 60 % = 90.000; laba 90.000 − 99.000 = **rugi Rp9.000**.
4. Diskon maksimum tanpa rugi = (150.000 − 99.000) ÷ 150.000 = 51.000 ÷ 150.000 = 0,34 = **34 %**.

Jawaban: laba Rp21.000 (20 %), laba Rp6.000 (30 %), rugi Rp9.000 (40 %); diskon maksimum tanpa rugi 34 %.

Contoh 3: Langkah ketika stok pemasok habis

Dina berjualan jilbab secara *dropship* pada 2027. Dua pembeli kecewa karena warna yang mereka pesan sudah habis di gudang pemasok. Pilih langkah yang paling tepat agar tidak terulang: (a) membeli stok besar dari pemasok; (b) memeriksa stok pemasok sebelum menerima pesanan dan memperbarui ketersediaan di toko; (c) mengembalikan uang pembeli lalu menerima pesanan seperti biasa; (d) memperbarui stok seminggu sekali.

Langkah.

1. Penyebab: Dina menerima pesanan tanpa tahu stok pemasok.
2. (a) menghilangkan keuntungan *dropship*; (c) tidak memperbaiki penyebab; (d) terlalu jarang.
3. (b) menyasar penyebab langsung: periksa dulu, perbarui ketersediaan.

Jawaban: (b).

Contoh 4: Menimbang acara diskon dengan kapasitas

Toko kerajinan rekaan biasanya menerima 25 pesanan per hari dan mampu mengemas 30 paket per hari. Untuk acara diskon tiga hari, toko memperkirakan pesanan menjadi tiga kali lipat. Aturan platform: pesanan dikirim lebih dari 2 × 24 jam setelah dibayar dikenai penalti. Tentukan perkiraan pesanan per hari dan langkah yang tepat.

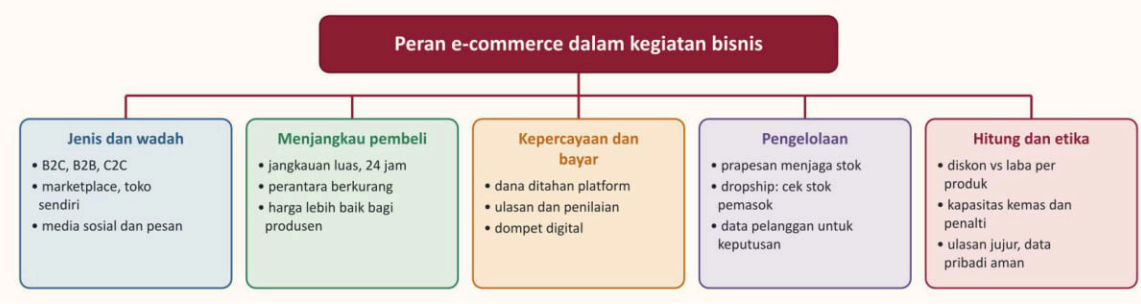
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Perkiraan pesanan: 25 × 3 = 75 per hari.
2. Kapasitas kemas: 30 per hari, jadi kekurangan 75 - 30 = 45 paket per hari. Dalam tiga hari 225 pesanan masuk, sehingga pengemasan baru selesai pada hari ke-7,5 (225 ÷ 30).
3. Pesanan hari ketiga baru dikemas sekitar hari ke-7, lebih dari 2 × 24 jam setelah dibayar, sehingga terkena penalti.
4. Langkah yang tepat: menyiapkan tenaga kemas tambahan atau membatasi stok promo sehingga pesanan tidak melebihi 30 per hari.

Jawaban: perkiraan 75 pesanan per hari; tambah tenaga kemas atau batasi stok promo.

❖ PETA KONSEP



Gambar 2.19 Peta konsep peran e-commerce dalam kegiatan bisnis. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal peran dan pemanfaatan *e-commerce*:

1. **Tulis masalah atau tujuan** usaha dalam satu kalimat: menjangkau pembeli jauh, menurunkan risiko tidak laku, menjaga stok, atau meningkatkan laba.
2. **Cari fitur *e-commerce* yang menyasar** masalah itu: jual langsung, prapesan, periksa stok pemasok, data toko, pembayaran ditahan.
3. **Untuk soal data**, cocokkan tiap keputusan dengan angka yang ada.
4. **Untuk soal hitungan**, hitung laba per produk setelah diskon dan bandingkan kapasitas.
5. **Cek pilihan terakhir**: apakah pilihan menyelesaikan penyebab masalah, atau hanya menutup akibat?

Jebakan yang sering dipasang:

- **Menutup akibat, bukan penyebab**: menaikkan iklan, menurunkan harga, atau menghapus ulasan buruk.
- **Mengikutsertakan perantara lama** padahal tujuannya menjual langsung.
- **Menghapus ulasan** atau menghentikan pengiriman jauh karena ada keluhan.
- **Menganggap pesanan banyak sama dengan laba banyak.**
- **Mengabaikan penalti** ("terlambat satu-dua hari wajar").
- **Pembayaran dianggap langsung diterima penjual** padahal ditahan platform.
- **Memeriksa stok pemasok seminggu sekali** untuk barang yang bisa habis kapan saja.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih menghapus ulasan bintang rendah agar calon pembeli tidak ragu. Ulasan itu justru berisi petunjuk jujur bahwa pengiriman lambat, sehingga perbaikan yang tepat adalah memperbaiki pengiriman, bukan menghapus petunjuknya.

NEXT LEVEL STUDY

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menceritakan pembuat kue yang pernah rugi karena memproduksi sebelum ada pesanan. Tentukan masalah yang sebenarnya, lalu pilih pemanfaatan *e-commerce* yang menyasar penyebab itu tanpa mengurangi jumlah pembeli.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Bu Nining membuat kue kering Lebaran. Pada 2026 ia memproduksi 500 toples sebelum ada pesanan, dan 120 toples tidak laku sampai kedaluwarsa. Untuk Lebaran 2027 ia membuka toko di marketplace dan media sosial. Ia ingin mengurangi risiko kue tidak laku tanpa mengurangi jumlah pembeli.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pemanfaatan e-commerce yang paling tepat adalah ....

A. Memasang iklan berbayar sejak awal agar 500 toples yang sudah dibuat cepat habis terjual
B. Menurunkan harga di toko daring agar pembeli lebih banyak daripada tahun sebelumnya
C. Menjual khusus kepada pelanggan lama melalui pesan pribadi agar jumlah produksi lebih terkendali
D. Membuka prapesan (pre-order) dengan batas waktu, lalu memproduksi sesuai jumlah pesanan
E. Memproduksi lebih banyak toples karena toko daring menjangkau pembeli di banyak kota sekaligus

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: E-commerce memungkinkan sistem prapesan: pembeli memesan dan membayar lebih dulu dalam batas waktu tertentu, lalu penjual memproduksi sesuai pesanan. Risiko barang tidak laku berkurang.

Langkah:

1. Masalah 2026: produksi dulu, baru mencari pembeli → 120 toples tidak laku.
2. Prapesan membalik urutannya: pesanan dulu, produksi kemudian, sementara jangkauan toko daring tetap luas.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: iklan membantu penjualan, tetapi kue tetap dibuat sebelum ada pesanan sehingga risikonya sama.
• **B.** ✗ Harga murah tidak menjamin semua toples terjual dan mengurangi keuntungan.
• **C.** ✗ Jumlah produksi terkendali, tetapi jumlah pembeli berkurang, padahal Bu Nining tidak ingin kehilangan pembeli.
• **D.** ✓ Produksi mengikuti pesanan yang sudah masuk, dan pembeli dari mana saja tetap dapat memesan.
• **E.** ✗ Menambah produksi sebelum ada pesanan justru memperbesar risiko kue tidak laku.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Tulis dulu masalah usaha dalam satu kalimat, lalu cari fitur *e-commerce* yang menyasarnya. Pada soal pernyataan, cocokkan tiap pilihan dengan data di cerita.

1. Kelompok perajin anyaman rotan di Desa Sukamaju selama ini menjual seluruh produknya kepada seorang pengepul seharga Rp40.000 per keranjang. Pengepul menjualnya ke toko

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

di kota, lalu toko menjual kepada pembeli seharga Rp120.000. Pada 2027 kelompok itu ingin mendapat harga yang lebih baik dan menjangkau pembeli di luar kota. Mereka sudah memiliki ponsel pintar dan rekening bank.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Peran e-commerce yang paling tepat dimanfaatkan kelompok perajin tersebut adalah ....

A. Bekerja sama dengan pengepul agar pengepul memasarkan anyaman lewat toko daring miliknya sendiri
B. Memasang foto produk di media sosial agar toko-toko di kota memesan langsung kepada kelompok
C. Menjual di marketplace dengan harga Rp40.000 agar lebih murah daripada harga toko di kota
D. Memakai dompet digital agar pembayaran dari pengepul langsung masuk ke rekening kelompok
E. Membuka toko di marketplace untuk menjual langsung kepada pembeli akhir di berbagai kota

2. Toko daring "Batik Kirana" berjualan di sebuah marketplace sejak 2026. Dasbor toko pada Juni 2027 menunjukkan: 70% pembeli berasal dari luar Pulau Jawa, pengunjung paling banyak melihat produk pada pukul 20.00–22.00, dan sebagian besar ulasan bintang rendah mengeluhkan pengiriman yang lama. Pemilik ingin memanfaatkan data itu untuk mengembangkan usahanya.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pemanfaatan e-commerce yang tepat berdasarkan data tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menghentikan pengiriman ke luar Pulau Jawa karena ulasan rendah banyak berasal dari pengiriman jauh.
☐ B. Menghapus ulasan bintang rendah agar calon pembeli tidak ragu membeli produk toko.
☐ C. Menjadwalkan promosi dan siaran langsung pada pukul 20.00–22.00 saat pengunjung paling banyak.
☐ D. Menambah stok di gudang Pulau Jawa saja karena sebagian besar pengunjung berasal dari Pulau Jawa.
☐ E. Memilih jasa kirim yang lebih cepat atau gudang mitra di luar Jawa untuk memperpendek waktu kirim.

Kunci singkat: 1. E 2. C, E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa menghapus ulasan bintang rendah bukan pemanfaatan data yang baik?
- Mengapa prapesan menurunkan risiko barang tidak laku?
- **Yang harus kuingat:** pilih fitur *e-commerce* yang menyasar penyebab masalah; pesanan banyak belum tentu laba banyak; periksa stok pemasok sebelum menerima pesanan *dropship*.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-2.4

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 2

SMKMPLB-KB2

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 2 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-KB2

1. Bu Siti membuka warung nasi pada 2027 dengan modal dari tabungannya sendiri. Ia mengelola semuanya seorang diri, memegang seluruh keuntungan, dan menanggung semua kerugian termasuk utang usaha dengan harta pribadinya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk badan usaha yang paling sesuai adalah ....

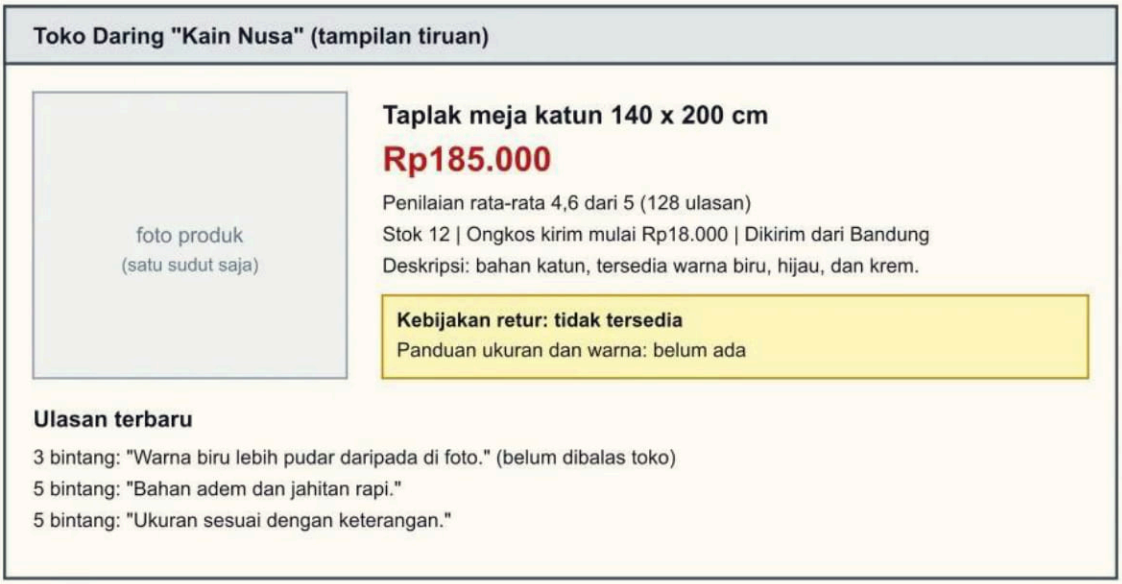
A. perusahaan perseorangan, karena dimiliki dan ditanggung satu orang
B. firma, karena modal berasal dari beberapa sekutu yang bekerja bersama
C. CV, karena ada sekutu yang hanya menyetor modal tanpa mengelola
D. perseroan terbatas, karena tanggung jawab pemilik sebatas saham
E. koperasi, karena setiap pemilik usaha mempunyai satu suara

2. CV "Berkah Tani" didirikan oleh Pak Ruli, sekutu aktif yang mengelola usaha, dan Bu Dewi, sekutu pasif yang hanya menyetor modal Rp50.000.000. Pada 2027 CV bubar dengan utang tersisa Rp80.000.000 setelah seluruh harta CV terjual.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pihak yang menanggung sisa utang dengan harta pribadinya adalah ....

A. Bu Dewi sepenuhnya, karena ia pemilik modal terbesar dalam CV itu
B. Pak Ruli dan Bu Dewi masing-masing separuh, yaitu Rp40.000.000 per orang
C. Pak Ruli, karena sekutu aktif bertanggung jawab tidak terbatas
D. tidak ada, karena CV sudah bubar dan seluruh harta usaha telah habis
E. Bu Dewi sebesar Rp50.000.000 dan Pak Ruli sebesar Rp30.000.000 saja

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Bu Sari ingin membeli taplak meja di halaman toko daring pada gambar, tetapi ragu karena tidak dapat memeriksa kainnya secara langsung. Pemilik toko ingin mengurangi keraguan pembeli seperti Bu Sari pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pemilik toko yang paling tepat adalah ....



A. menghapus ulasan tiga bintang agar penilaian rata-rata tampak lebih tinggi
B. menurunkan harga tanpa menjelaskan bahan dan kualitas kain taplak
C. menambah hiasan dan warna tulisan agar halaman terlihat lebih ramai
D. menaikkan angka stok pada halaman agar kain tampak sangat laris
E. menambah foto beberapa sudut dan membalas ulasan warna dengan jujur

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. PT "Sinar Pratama" memiliki tiga pemegang saham: Ayu 40%, Bima 35%, dan Cici 25%. Pada 2027 rapat umum pemegang saham (RUPS) memutuskan dengan suara terbanyak, yaitu lebih dari 50% saham, dan semua pemegang saham hadir. Perusahaan kemudian merugi hingga seluruh hartanya habis dan masih memiliki utang Rp200 juta.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Ayu memegang 40% saham sehingga ia dapat memutuskan sendiri tanpa persetujuan pemegang saham lain.
☐ B. Ayu dan Cici bersama-sama memegang 65% saham sehingga dapat memutuskan tanpa persetujuan Bima.
☐ C. Setiap pemegang saham mempunyai satu suara, berapa pun jumlah saham yang dimilikinya.
☐ D. Pemegang saham tidak wajib melunasi sisa utang dengan harta pribadi dan hanya kehilangan saham yang disetor.
☐ E. Bima dan Cici bersama-sama memegang 60% saham sehingga dapat mengalahkan suara Ayu.

5. Beberapa badan usaha dibentuk pada 2027: perusahaan air minum milik pemerintah kota; perusahaan listrik yang sahamnya dimiliki negara dan bertujuan memperoleh laba; perusahaan angkutan perintis milik negara yang tanpa saham dan menekankan pelayanan umum; serta koperasi simpan pinjam milik warga.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Perusahaan air minum milik pemerintah kota termasuk BUMD.
☐ B. Perusahaan listrik yang sahamnya dimiliki negara dan mencari laba termasuk Persero.
☐ C. Perusahaan angkutan perintis tanpa saham yang menekankan pelayanan umum termasuk Persero.
☐ D. Pada koperasi simpan pinjam, hak suara anggota menurut jumlah simpanannya.
☐ E. Pada koperasi, setiap anggota mempunyai satu suara.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Empat bentuk badan usaha dibandingkan pada tabel berikut (nama bentuk disamarkan).

Ciri	Bentuk P	Bentuk Q	Bentuk R	Bentuk S
Badan hukum	bukan	bukan	ya	ya
Modal	satu pemilik	beberapa sekutu	saham banyak pemegang	simpanan anggota
Tanggung jawab pemilik	tidak terbatas	tidak terbatas	sebatas saham	sebatas simpanan
Hak suara	tidak ada	semua sekutu	menurut jumlah saham	satu anggota satu suara

Tiga sahabat ingin mengumpulkan modal dari 40 orang, ingin tanggung jawab setiap penanam modal sebatas modal yang disetor, dan menghendaki pengaruh suara mengikuti besarnya modal.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk yang paling sesuai adalah ....

A. Bentuk P, karena modal dan keputusan berada pada satu pemilik
B. Bentuk Q, karena semua sekutu ikut mengelola dan sepakat bersama dalam keputusan
C. Bentuk S, karena suara mengikuti besarnya modal setiap anggota
D. Bentuk P atau Q, karena keduanya tidak memerlukan badan hukum
E. Bentuk R, karena tanggung jawab sebatas saham, suara menurut saham

7. Koperasi "Sumber Rejeki" membagi sisa hasil usaha (SHU) 2027 sebesar Rp12.000.000. Aturannya: 40% untuk jasa simpanan dibagi menurut besar simpanan anggota, dan 60% untuk jasa transaksi dibagi menurut besar transaksi anggota. Total simpanan seluruh anggota Rp50.000.000 dan total transaksi seluruh anggota Rp40.000.000. Ani menyimpan Rp5.000.000 dan bertransaksi Rp4.000.000.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
SHU yang diterima Ani adalah ....

A. Rp720.000
B. Rp1.200.000
C. Rp480.000
D. Rp1.440.000
E. Rp2.400.000

8. Pada 2027 sebuah SMK mengadakan bursa kerja yang mempertemukan 30 perusahaan dengan lulusan yang mencari pekerjaan. Di kota yang sama, sebuah pasar buah buka setiap subuh, dan seorang pedagang membeli saham lewat aplikasi sekuritas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Bursa kerja termasuk pasar barang konsumsi karena pencari kerja bertemu langsung dengan perusahaan.
☐ B. Bursa kerja termasuk pasar faktor produksi karena yang diperjualbelikan adalah tenaga kerja.
☐ C. Pembelian saham lewat aplikasi termasuk pasar konkret karena aplikasinya dapat dilihat.
☐ D. Pasar buah yang buka setiap subuh adalah pasar konkret sekaligus pasar harian.
☐ E. Pembelian saham tanpa pertemuan dan tanpa barang berwujud termasuk pasar abstrak.

9. Di sebuah pulau hanya ada tiga produsen semen besar yang menguasai hampir seluruh penjualan, dan membangun pabrik baru membutuhkan modal sangat besar. Pada 2027 salah satu produsen menurunkan harga, dan dua produsen lainnya segera mengikuti.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Struktur pasar dan langkah yang paling sesuai bagi produsen adalah ....

A. persaingan sempurna; menekan biaya karena harga ditentukan pasar
B. oligopoli; memperhitungkan reaksi pesaing sebelum mengubah harga
C. monopolistik; membuat merek dan kemasan yang sangat berbeda
D. monopoli; menetapkan harga setinggi-tingginya tanpa pengawasan
E. monopsoni; menggabungkan penjual agar menawar bersama-sama

10. Toko perlengkapan bayi "Mungil" membandingkan dua cara berjualan pada 2027. Toko fisik memerlukan biaya tetap Rp3.000.000 per bulan untuk sewa, listrik, dan penjaga. Penjualan daring tidak memerlukan sewa, tetapi biaya iklan dan pengemasan Rp6.000 per pesanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah pesanan per bulan agar biaya penjualan daring sama dengan biaya toko fisik adalah ....

A. 200 pesanan
B. 300 pesanan
C. 400 pesanan
D. 500 pesanan
E. 600 pesanan

11. Tiga cara penjualan Kedai Oleh-Oleh Nusa pada 2027: (1) pelanggan memesan lewat situs kedai dan membayar dengan transfer, lalu barang dikirim kurir; (2) pelanggan datang ke kedai, memilih oleh-oleh, dan membayar memakai QRIS di kasir; (3) pelanggan memesan oleh-oleh yang belum tersedia langsung di kedai dan membayar tunai di tempat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Cara (2) termasuk e-commerce karena pembayarannya memakai QRIS.	○	○
Cara (1) termasuk e-commerce karena pemesanan dan pembayarannya melalui media elektronik.	○	○
Cara (3) termasuk konvensional karena pemesanan dan pembayarannya tidak melalui media elektronik.	○	○

12. Setiap hari ribuan orang membeli token listrik lewat aplikasi di ponsel pada 2027. Tidak ada barang berwujud yang diserahkan, dan penjual serta pembeli tidak pernah bertemu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Menurut wujudnya, pasar ini termasuk ....

A. pasar abstrak, karena transaksi tanpa barang dan pertemuan langsung
B. pasar konkret, karena barang yang dijual tampak oleh pembeli
C. pasar konkret, karena pembeli dan penjual bertemu di satu tempat yang sama
D. pasar monopsoni, karena pembelinya hanya satu pihak saja
E. pasar harian, karena transaksi berlangsung setiap hari

13. Firma "Tiga Karya" didirikan oleh Dani, Eka, dan Fitri yang semuanya ikut mengelola usaha. Pada 2027 Fitri ingin menjual bagiannya kepada Gina, orang di luar firma, supaya Gina menggantikannya sebagai sekutu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Syarat yang tepat agar Gina dapat menjadi sekutu adalah ....

A. Fitri cukup memberi tahu Dani dan Eka setelah penjualan selesai
B. persetujuan Dani saja karena ia sekutu yang paling lama
C. Gina cukup menyetor modal sebesar bagian Fitri tanpa persetujuan
D. persetujuan semua sekutu yang ada
E. persetujuan notaris karena firma adalah badan hukum

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14. Pak Hadi menjual sepatu di kios pasar setiap hari pukul 08.00-17.00. Bu Mira menjual sepatu serupa lewat marketplace selama 24 jam dan mengirimnya dengan kurir (2027). (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang kedua cara penjualan itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Di kios Pak Hadi sepatu dapat dicoba sebelum membayar, sedangkan pembeli Bu Mira tidak dapat memeriksanya.
☐ B. Pembeli Bu Mira mengetahui harga lewat tawar-menawar langsung dengan penjual toko daring itu.
☐ C. Jangkauan pembeli Bu Mira lebih luas karena toko daring dapat diakses dari mana saja.
☐ D. Sepatu yang dibeli di kios Pak Hadi dikirim oleh kurir ke rumah pembeli yang berada di luar kota.
☐ E. Pembeli Bu Mira memperoleh gambaran kualitas dari foto dan ulasan pembeli lain.

15. Toko Buku Cahaya menata ribuan buku pada rak pada 2027. Pembeli datang ke toko, memilih dan membaca buku, lalu membayar dengan kartu pada mesin kasir digital di kasir. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara penjualan ini termasuk ....

A. e-commerce, karena pembayaran memakai kartu dan mesin digital
B. e-commerce, karena toko memakai komputer untuk mencatat penjualan
C. konvensional, karena pemesanan dan pertemuan terjadi langsung di toko
D. e-commerce, karena pembeli dapat membayar tanpa memakai uang tunai di kasir
E. konvensional, karena harga tidak dapat ditawar oleh pembeli

16. Tiga pasar pada 2027 dirangkum pada tabel berikut.

Pasar	Jumlah penjual	Sifat barang	Hambatan masuk
P	1	tanpa pengganti dekat	sangat tinggi
Q	5, semuanya besar	hampir sama	tinggi
R	80	dibedakan lewat merek dan rasa	rendah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pasar R adalah pasar persaingan sempurna karena penjualnya banyak.	○	○
Pasar P adalah monopoli karena hanya ada satu penjual tanpa pengganti dekat.	○	○
Pasar Q adalah oligopoli, sehingga setiap penjual memperhatikan reaksi pesaing.	○	○

17. Toko daring "Rumah Pesona" akan memberi diskon 20% untuk tiga produk pada 2027. Harga normal dan biaya per unit (pembelian, kemasan, dan biaya marketplace) sebagai berikut.

Produk	Harga normal	Biaya per unit
A	Rp120.000	Rp96.000
B	Rp80.000	Rp62.000
C	Rp50.000	Rp42.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dengan diskon 20%, produk yang menimbulkan rugi per unit adalah ....

A. produk A saja
B. produk B saja
C. produk C saja
D. produk A dan C
E. produk A, B, dan C

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Toko daring "Dapur Desa" mampu mengemas 80 pesanan per hari. Aturan marketplace menetapkan pesanan harus dikirim paling lambat 2 hari setelah dipesan, dan toko didenda bila terlambat. Pada acara diskon 3 hari di 2027, toko memperkirakan 540 pesanan masuk secara merata. Stok barang cukup.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat adalah ....

A. tetap menerima seluruh pesanan karena denda keterlambatan lebih kecil daripada keuntungan penjualan
B. menunda pengemasan sampai acara selesai agar semua pesanan dikemas sekaligus dalam satu waktu
C. meminta pembeli menunggu satu minggu tanpa memberi tahu batas waktu pengiriman kepada mereka
D. menambah kapasitas pengemasan 100 pesanan per hari atau membatasi kuota pesanan acara
E. menurunkan harga lebih besar agar pembeli bersedia menunggu pengiriman lebih lama

19. Toko jilbab "Nurani" membandingkan biaya dua cara berjualan pada 2027. Penjualan konvensional memerlukan biaya tetap Rp4.800.000 per bulan. Penjualan daring memerlukan biaya tetap Rp1.200.000 per bulan ditambah Rp4.000 per pesanan. Perkiraan penjualan 800 pesanan per bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang benar tentang perbandingan biaya adalah ....

A. Biaya daring Rp4.400.000, lebih murah Rp400.000 daripada biaya konvensional
B. Biaya daring Rp3.200.000, lebih murah Rp1.600.000 daripada biaya konvensional
C. Biaya daring Rp4.400.000, lebih mahal Rp400.000 daripada biaya konvensional
D. Biaya daring Rp5.600.000, lebih mahal Rp800.000 daripada biaya konvensional
E. Biaya daring dan konvensional sama besar, yaitu Rp4.800.000 untuk keduanya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

20. Raka menjual jaket lewat media sosial pada 2027 dengan sistem prapesan: pembeli membayar dan jaket baru dijahit setelah pesanan terkumpul 30 buah. Untuk sepatu, Raka menjadi dropshipper: ia memasang foto dari pemasok, dan pesanan pembeli diteruskan kepada pemasok yang mengirim langsung ke pembeli.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Sistem prapesan mengurangi risiko jaket tidak laku karena produksi menunggu pesanan.	○	○
Dropshipper boleh menerima pesanan sepatu tanpa memeriksa stok pemasok karena barang dikirim langsung.	○	○
Dropshipper menjual tanpa harus menyimpan stok sendiri.	○	○

21. Toko sepatu "Langkah Baru" menjual lewat toko fisik dan toko daring pada 2027. Calon pembeli daring sering ragu soal ukuran, dan pengembalian karena ukuran tidak pas mencapai 18% dari pesanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang langkah toko adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyediakan panduan ukuran yang jelas dan foto sepatu dari beberapa sudut membantu pembeli daring memilih ukuran.

☐ B. Menutup toko fisik karena penjualan daring sudah ada adalah cara yang tepat untuk menurunkan pengembalian.

☐ C. Menawarkan tukar ukuran di toko fisik bagi pembeli daring menjawab keraguan tanpa membuang saluran yang berguna.

☐ D. Menampilkan ulasan pembeli yang membahas ukuran membantu calon pembeli menilai kesesuaian ukuran.

☐ E. Menaikkan harga produk daring dapat mengurangi pengembalian karena pembeli lebih berhati-hati.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Gambar menunjukkan rincian pesanan seorang pembeli di sebuah marketplace pada 2027. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dana pembayaran diteruskan kepada penjual pada saat ....



A. pembeli selesai membayar pesanan melalui marketplace tersebut
B. penjual mulai mengemas pesanan yang sudah dibayar pembeli
C. kurir menjemput paket dari tempat penjual untuk dikirim
D. paket tiba di kota tujuan sebelum diterima pembeli
E. pembeli menerima barang dan mengonfirmasi pesanan

23. Pabrik karton "Tangguh" menjual karton kemasan dalam jumlah besar kepada toko kue dan pabrik makanan melalui sebuah platform khusus pelaku usaha pada 2027. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis e-commerce yang tepat untuk kegiatan itu adalah ....

A. B2C, karena penjual menjual kepada konsumen akhir
B. B2B, karena penjual dan pembeli sama-sama pelaku usaha
C. C2C, karena penjual dan pembeli sama-sama perorangan
D. B2G, karena pembeli utamanya adalah instansi pemerintah
E. konvensional, karena karton adalah barang berwujud

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Toko daring "Kopi Lereng" menjual kopi bubuk pada 2027. Data pembeli mencakup nama, alamat, dan nomor ponsel. Pemilik toko mempertimbangkan beberapa langkah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menulis "100% arabika" pada halaman produk padahal dicampur robusta melanggar etika dan menyesatkan pembeli.
☐ B. Membagikan daftar nomor ponsel pembeli kepada toko lain untuk kerja sama promosi tanpa izin pembeli.
☐ C. Memakai data alamat pembeli hanya untuk mengirim pesanan dan memberi tahu status pengiriman.
☐ D. Mengirimi pembeli pesan promosi setiap jam karena nomor ponselnya sudah diberikan saat memesan.
☐ E. Menampilkan nomor resi dan perkiraan tiba secara jujur membantu pembeli memantau pesanannya.

25. Bu Lina berjualan di marketplace pada 2027. Pembeli membayar kepada marketplace, dan dana baru diteruskan kepada penjual setelah pembeli menerima barang. Bu Lina menerima ulasan bintang satu karena paket terlambat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Bu Lina boleh menghapus ulasan bintang satu karena merugikan reputasi tokonya.
☐ B. Dana pembeli ditahan marketplace sampai barang diterima agar pembeli merasa aman.
☐ C. Bu Lina sebaiknya membalas ulasan dengan sopan dan menjelaskan langkah perbaikan.
☐ D. Bu Lina boleh meminta teman menulis ulasan bintang lima palsu untuk menyeimbangkan nilai.
☐ E. Ulasan jujur membantu calon pembeli membangun kepercayaan terhadap toko.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 2.1 · Jenis dan karakteristik bentuk badan usaha	1, 2, 4, 5, 6, 7, 13	___ / 7	Ulangi hlm. 71
Sub bab 2.2 · Jenis pasar dalam kegiatan ekonomi dan bisnis	8, 9, 12, 16	___ / 4	Ulangi hlm. 84
Sub bab 2.3 · Perbedaan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce	3, 10, 11, 14, 15, 19, 21	___ / 7	Ulangi hlm. 95
Sub bab 2.4 · Peran e-commerce dalam kegiatan bisnis	17, 18, 20, 22, 23, 24, 25	___ / 7	Ulangi hlm. 107

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 3 · Layanan Pelanggan dan Dasar Komunikasi

SMKMPLB-B3

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menerapkan etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan
- mengevaluasi praktik layanan pelanggan dengan membandingkannya dengan standar
- menerapkan komunikasi lisan, tertulis, dan digital yang tepat dengan pelanggan

Peta bab

Sub bab	Judul
3.1	Etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan
3.2	Evaluasi praktik layanan pelanggan sesuai norma dan budaya kerja
3.3	Komunikasi lisan dengan pelanggan
3.4	Komunikasi tertulis dengan pelanggan
3.5	Komunikasi digital dengan pelanggan

Bab 3 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-B3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.1 · Etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan

SMKMPLB-3.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **proses layanan pelanggan (*customer service*)** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Contoh resmi nomor 6 memperlihatkan bentuk soal bidang ini: komplain pelanggan lewat surel tentang pengiriman dokumen yang terlambat, dan kamu diminta memilih **tindakan pelayanan prima** yang tepat. Pada soal latihan sub bab ini, pelanggan muncul dalam berbagai rupa: tamu yang datang bersamaan dengan telepon, nasabah pengguna kursi roda, pelanggan yang marah di ruang tunggu penuh, orang yang meminta data pelanggan lain, atau warga yang menyelipkan amplop. Tugasmu **memilih sikap yang sesuai etika layanan sekaligus menaati prosedur**.

Soal sub bab ini berkategori mudah sampai sulit. Soal sulit biasanya menaruh **dua nilai yang tampak bertentangan**, misalnya ramah dan taat prosedur, atau cepat dan adil. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan tiga unsur pelayanan prima (sikap, perhatian, tindakan);
- menerapkan etika dasar: menyapa, melayani sesuai urutan, dan menanyakan bantuan sebelum membantu;
- menjaga kerahasiaan data pelanggan dan menolak permintaan yang tidak sesuai prosedur dengan sopan;
- menolak gratifikasi dengan santun tanpa melanggar standar layanan;
- menghadapi pelanggan yang marah dengan langkah yang runtut.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Pelayanan yang membuat orang kembali

Pernahkah kamu merasa dihargai ketika masuk sebuah toko atau kantor? Seseorang tersenyum, bertanya apa yang bisa dibantu, mendengarkan sampai selesai, lalu membantu dengan sungguh-sungguh. Perasaan itulah yang membuat pelanggan kembali. Sebaliknya, petugas yang sibuk mengobrol, ketus, atau berpura-pura tidak melihat membuat orang kecewa walaupun produknya bagus.

Dalam dunia kerja kantor, layanan pelanggan ada di mana-mana: resepsionis yang menyambut tamu, petugas loket yang melayani warga, staf administrasi yang menjawab telepon, dan petugas pengaduan yang menerima keluhan. Etika pelayanan berlaku untuk semuanya.

2. Siapa pelanggan

Gambar 3.1 memetakan jenis pelanggan.



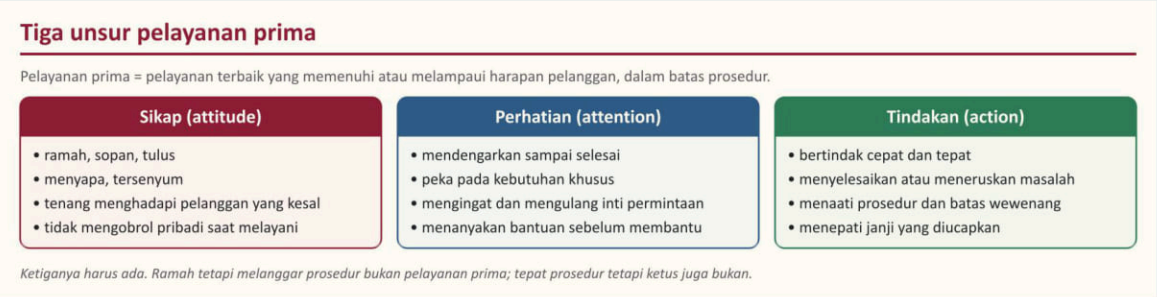
Gambar 3.1 Pelanggan eksternal dan internal, pelanggan yang butuh perhatian khusus, dan pelanggan yang sedang kesal. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pelanggan eksternal berada di luar organisasi: pembeli, nasabah, pasien, pengunjung. **Pelanggan internal** adalah rekan di dalam organisasi yang menerima hasil kerjamu: bagian gudang adalah pelanggan internal bagian administrasi yang membuat surat pesanan. Sikap yang sama berlaku untuk keduanya, karena kualitas layanan ke luar bergantung pada kualitas kerja sama di dalam.

3. Tiga unsur pelayanan prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, **dalam batas prosedur dan aturan**. Tiga unsurnya (Gambar 3.2) sering disingkat "3A" karena huruf depan kata Inggrisnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



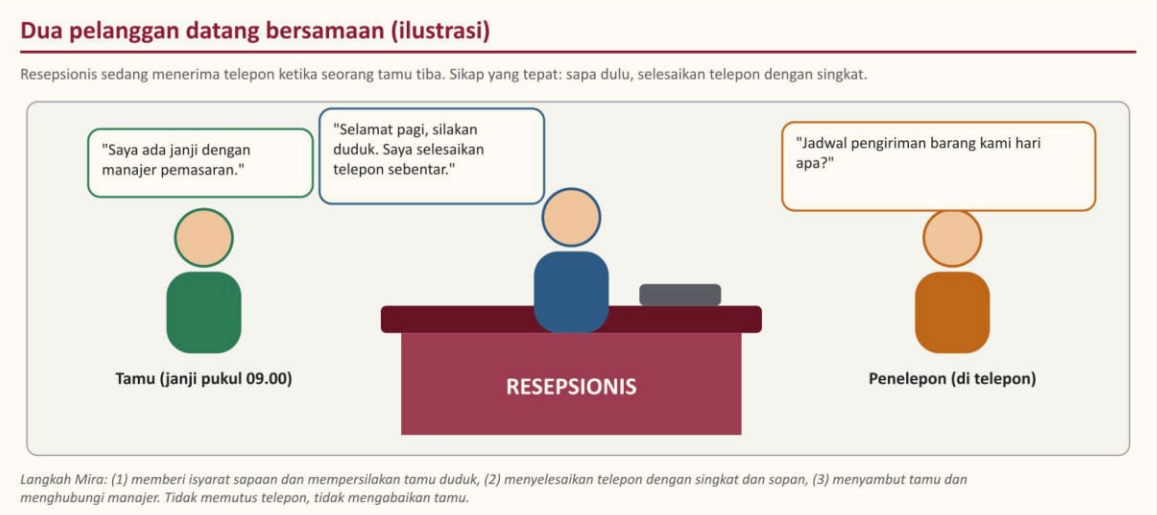
Gambar 3.2 Sikap, perhatian, dan tindakan sebagai tiga unsur pelayanan prima. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Sikap (*attitude*):** ramah, sopan, tulus. Menyapa, tersenyum, tenang menghadapi pelanggan yang kesal, dan tidak mengobrol pribadi saat melayani.
- **Perhatian (*attention*):** mendengarkan sampai selesai, peka pada kebutuhan khusus, dan menanyakan bantuan apa yang diperlukan sebelum membantu.
- **Tindakan (*action*):** bertindak cepat dan tepat, menyelesaikan masalah atau meneruskannya kepada pihak yang berwenang, menaati prosedur, dan menepati janji.

Ketiganya harus ada bersama-sama. Petugas yang ramah tetapi membocorkan data pelanggan melanggar tindakan yang tepat. Petugas yang menaati prosedur tetapi ketus kurang pada sikap. Pada soal, jawaban terbaik hampir selalu **memadukan ketiganya**: sopan dalam sikap, menanyakan kebutuhan, dan bertindak sesuai prosedur.

4. Etika dasar saat melayani

Menyapa segera. Setiap pelanggan yang datang dihargai dengan sapaan, setidaknya isyarat dan senyum. Petugas yang sedang berbicara dengan orang lain atau menerima telepon tetap **memberi isyarat sapaan dan mempersilakan pelanggan menunggu**, lalu menyelesaikan percakapan dengan singkat. Gambar 3.3 memperlihatkan keadaan seperti itu: resepsionis sedang menerima telepon dan seorang tamu yang berjanji pukul 09.00 tiba.



Gambar 3.3 Resepsionis menyapa tamu dan menyelesaikan telepon dengan singkat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Sikap yang tepat bukan memutus telepon begitu saja, bukan pula mengabaikan tamu, melainkan **keduanya dilayani dengan hormat**: tamu disapa dan dipersilakan duduk, telepon diselesaikan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dengan singkat dan sopan, barulah tamu disambut dan dihubungkan kepada orang yang dituju. Membiarkan tamu naik ke ruang pimpinan tanpa diberi tahu atau meminta penelepon menunggu lama sambil mengantar tamu adalah sikap yang kurang tepat.

Melayani sesuai urutan. Pelanggan dilayani menurut urutan datang atau nomor antrean. Mendahulukan kenalan, rekan kerja, atau pelanggan yang dikenal baik melanggar keadilan layanan. Pengecualian hanya untuk keadaan yang diatur prosedur, misalnya loket prioritas bagi lansia atau ibu hamil.

Meninggalkan urusan pribadi. Mengobrol, bermain ponsel, atau menyelesaikan urusan pribadi saat ada pelanggan menunggu adalah pelanggaran etika. Kasir yang sedang mengobrol ketika pelanggan lansia menunggu seharusnya **menghentikan obrolan, menyapa dengan ramah, lalu segera melayani**; ia tidak meminta pelanggan pindah ke kasir lain hanya karena sedang ingin beristirahat sebentar.

Menanyakan sebelum membantu. Pelanggan dengan kebutuhan khusus, misalnya pengguna kursi roda atau lansia, tidak boleh dibantu dengan cara yang diputuskan sepihak. Petugas **bertanya** apa bantuan yang diperlukan, lalu mengusahakan layanan yang mudah dijangkau, misalnya turun dan melayani di meja lantai bawah ketika layanan berada di lantai tanpa lift. Mendorong kursi roda ke tangga tanpa bertanya atau meminta pelanggan datang lagi bersama keluarga adalah sikap yang kurang menghargai.

Mengenal batas wewenang. Petugas layanan tidak selalu berwenang memutuskan semuanya: memberi ganti rugi, mengubah tagihan, atau membuat pengecualian aturan biasanya wewenang atasan atau bagian tertentu. Pelayanan prima tidak berarti menjanjikan apa saja agar pelanggan senang. Petugas yang menjanjikan sesuatu di luar wewenangnya lalu tidak menepati justru menimbulkan kekecewaan yang lebih besar. Jalan yang benar adalah **meneruskan permintaan kepada pihak yang berwenang**, menjelaskan kepada pelanggan apa yang akan terjadi selanjutnya, dan menepati janji itu. Menepati janji kecil, misalnya "saya hubungi Bapak sebelum pukul tiga", jauh lebih bernilai daripada janji besar yang tidak terlaksana.

5. Kerahasiaan data dan ketaatan pada prosedur

Pelanggan mempercayakan data pribadinya, misalnya nomor ponsel, alamat, dan rincian tagihan. Petugas wajib **menjaga kerahasiaan** data itu dan memberikannya **hanya kepada yang berhak sesuai prosedur**. Bayangkan seorang pria yang mengaku suami pemilik sambungan air, membawa kartu keluarga, tetapi tidak membawa surat kuasa. Aturan perusahaan: data hanya diberikan kepada pemilik atau orang yang membawa surat kuasa dan fotokopi KTP pemilik; izin lisan, termasuk lewat telepon, tidak berlaku.

Sikap yang tepat adalah **menolak dengan sopan dan menjelaskan syarat** yang perlu dibawa (surat kuasa dan fotokopi KTP pemilik). Sikap berikut kurang tepat walaupun tampak membantu:

- memberikan data karena kartu keluarga "membuktikan hubungan" (kartu keluarga bukan surat kuasa);
- menelepon pemilik lalu memberikan data setelah izin lisan (izin lisan tidak berlaku menurut

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

aturan);

- meminta surat kuasa ditulis di loket oleh orang yang sama (surat kuasa harus berasal dari pemilik);
- meminta KTP orang yang meminta (identitasnya sendiri tidak memberi hak atas data orang lain).

Pelajaran umum: **ramah tidak berarti melanggar prosedur**. Pelayanan prima justru menolak dengan baik, memberi penjelasan, dan menunjukkan cara memenuhi syarat.

6. Integritas: menolak gratifikasi

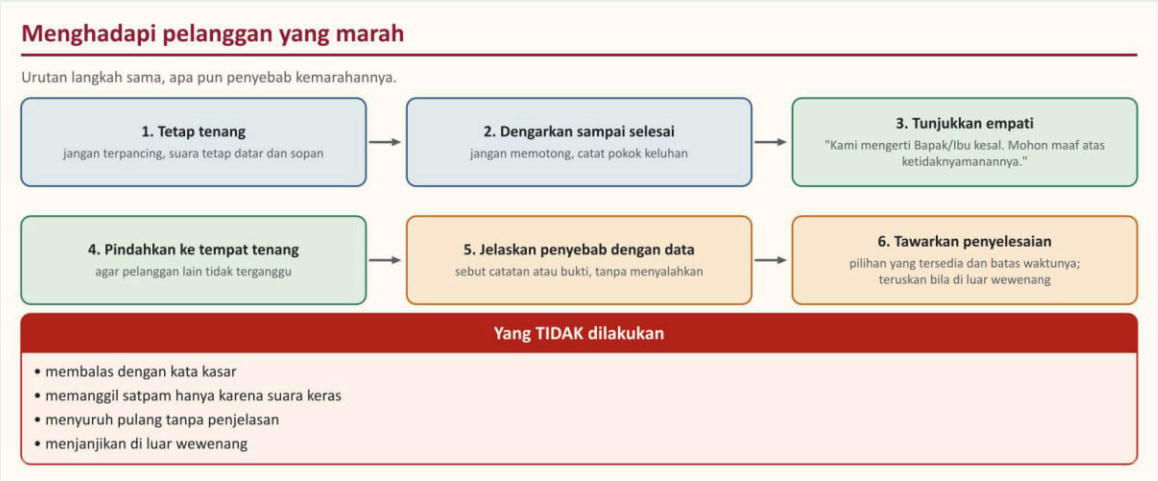
Gratifikasi adalah pemberian kepada petugas yang berkaitan dengan jabatannya atau layanannya, misalnya uang terima kasih agar surat selesai lebih cepat. Petugas pelayanan publik **tidak boleh menerimanya**. Layanan yang sesuai standar sudah menjadi hak pelanggan tanpa tambahan biaya.

Misalkan Pak Seno menyelipkan amplop berisi uang di map berkas dan berkata, "Ini sekadar terima kasih, supaya suratnya jadi hari ini." Menurut standar, surat selesai dalam 2 hari kerja tanpa biaya, dan berkasnya sudah lengkap. Sikap yang tepat:

- **mengembalikan amplop dengan sopan** dan **menjelaskan** bahwa layanan gratis dan selesai dalam 2 hari kerja;
- tidak menerima walaupun diberikan "dengan ikhlas";
- tidak menerima lalu menyetor ke kas (pemberian tetap tidak boleh diterima petugas);
- tidak mempermalukan pemberi di depan orang lain;
- tidak menyelesaikan berkasnya mendahului berkas lain (itu memberi keuntungan karena pemberian).

7. Menghadapi pelanggan yang marah

Pelanggan yang marah biasanya sedang memiliki masalah nyata: tagihan melonjak, barang terlambat, salah layanan. Gambar 3.4 meringkas enam langkahnya.



Gambar 3.4 Enam langkah menghadapi pelanggan yang marah dan hal yang tidak dilakukan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuncinya: **tenang, dengarkan, tunjukkan empati, pindahkan ke tempat yang lebih tenang, jelaskan dengan data, dan tawarkan penyelesaian.** Perhatikan alasannya.

- **Tidak membalas kata kasar**, karena kemarahan membesar bila dibalas.
- **Memindahkan ke tempat lebih tenang** menjaga kenyamanan pelanggan lain, tanpa mempermalukan pelanggan itu. Memanggil satpam hanya karena suaranya keras biasanya berlebihan.
- **Menjelaskan penyebab dengan data** (misalnya catatan meter) meyakinkan pelanggan bahwa masalah ditangani serius dan bukan alasan yang dibuat-buat.
- **Menawarkan penyelesaian** (pilihan cara bayar, perbaikan tagihan, batas waktu tindak lanjut). Bila penyelesaian di luar wewenang petugas, ia **meneruskan kepada atasan** dengan memberi tahu pelanggan apa langkah selanjutnya.

Menyuruh pelanggan menulis keluhan lalu pulang tanpa penjelasan hanya memindahkan masalahnya.

8. Bahasa dan bahasa tubuh yang baik

Sikap terlihat dari **kata-kata** dan **gerak tubuh**. Beberapa kebiasaan yang membentuk kesan baik:

- **Sapaan sesuai waktu dan tujuan:** "Selamat pagi, ada yang bisa kami bantu?" lebih baik daripada "Apa?" atau diam menunggu pelanggan berbicara.
- **Menyebut nama** pelanggan bila diketahui, dan memperkenalkan diri ketika menerima telepon: "Selamat siang, dengan Dina dari bagian layanan pelanggan."
- **Kalimat positif.** Daripada "Itu bukan bagian saya", ucapkan "Mohon tunggu sebentar, saya hubungkan dengan bagian yang menangani."
- **Meminta maaf dan berterima kasih** dengan tulus ketika ada ketidaknyamanan atau ketika pelanggan sudah menunggu.
- **Kontak mata dan senyum**, badan menghadap pelanggan, tidak sambil menatap layar atau ponsel.
- **Nada suara** yang tenang dan jelas, tidak tinggi dan tidak ketus, terutama ketika pelanggan sedang kesal.
- **Penampilan rapi** sesuai standar tempat kerja.

Semua kebiasaan ini sederhana, tetapi konsistensinya membedakan pelayanan yang biasa dari pelayanan yang prima. Dalam soal, kalimat pilihan yang memakai kata-kata sopan, jelas, dan memberi arah tindak lanjut hampir selalu lebih tepat daripada kalimat yang menolak atau menyalahkan.

9. Tabel pegangan: ramah, benar, dan sesuai aturan

Pada soal, pilihan sikap bisa dinilai dengan tiga pertanyaan cepat.

Pertanyaan	Jika jawabannya "tidak", pilihan itu keliru

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Apakah pelanggan diperlakukan hormat dan dijelaskan dengan jelas?	pilihan kasar, mengabaikan, atau menyuruh pulang tanpa penjelasan
Apakah menaati prosedur dan batas wewenang?	pilihan yang membocorkan data, menerima pemberian, atau menjanjikan di luar wewenang
Apakah adil dan tidak mengutamakan kenalan?	pilihan yang menyerobot urutan atau memberi keistimewaan

Pilihan yang benar lolos ketiganya sekaligus.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Pelayanan prima = **sikap + perhatian + tindakan**, dalam batas prosedur.
- Sapa pelanggan segera; bila sedang sibuk, beri isyarat lalu selesaikan dengan singkat; layani menurut urutan.
- Hentikan urusan pribadi saat ada pelanggan. **Tanyakan** bantuan sebelum membantu pelanggan berkebutuhan khusus.
- Data pelanggan rahasia: berikan hanya kepada yang berhak (pemilik atau pemegang surat kuasa); tolak dengan sopan dan jelaskan syaratnya.
- Tolak gratifikasi dengan sopan dan jelaskan bahwa layanan gratis dan sesuai standar.
- Pelanggan marah: tenang, dengarkan, empati, pindah tempat, jelaskan dengan data, tawarkan penyelesaian.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 3.5 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Resepsionis dengan dua pelanggan

Sari, resepsionis rekaan sebuah kantor, sedang menelepon pelanggan yang menanyakan alamat kantor cabang (perlu sekitar satu menit lagi) ketika seorang tamu datang untuk bertemu direktur sesuai janji pukul 10.00. Tentukan sikap Sari yang tepat: (a) memutus telepon karena tamu langsung lebih penting; (b) memberi isyarat sapaan dan mempersilakan tamu duduk, lalu menyelesaikan telepon dengan singkat; (c) tidak menoleh pada tamu sampai telepon selesai; (d) meminta tamu naik sendiri ke ruang direktur.

Langkah.

1. Dua pelanggan harus dihargai bersamaan.
2. (a) mengabaikan penelepon; (c) mengabaikan tamu; (d) tamu tidak diberi tahu dan tidak didampingi.
3. (b) menyapa tamu dan menyelesaikan telepon dengan singkat.

Jawaban: (b).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 2: Permintaan data pelanggan

Seorang laki-laki di loket sebuah perusahaan listrik rekaan mengaku anak pelanggan dan meminta riwayat pembayaran listrik pelanggan itu. Ia membawa foto KTP dirinya sendiri, tanpa surat kuasa. Aturan perusahaan: data hanya diberikan kepada pelanggan sendiri atau pembawa surat kuasa bermeterai. Tentukan tindakan yang tepat.

Langkah.

1. Syarat: pelanggan sendiri atau pembawa surat kuasa. Orang ini belum memenuhinya.
2. KTP miliknya sendiri hanya membuktikan siapa dia, bukan haknya atas data orang lain.
3. Tindakan yang tepat: menolak dengan sopan dan menjelaskan bahwa ia perlu membawa surat kuasa bermeterai dari pelanggan beserta fotokopi KTP pelanggan.

Jawaban: menolak dengan sopan dan menjelaskan syarat surat kuasa.

Contoh 3: Menghadapi pelanggan yang marah

Di loket pembayaran rekaan, seorang pelanggan berteriak karena tagihannya naik. Setelah dicek, kenaikan terjadi karena pemakaian dua bulan ditagihkan sekaligus akibat pencatatan tertunda. Susun tindakan petugas dengan urutan yang tepat dari pilihan berikut: (1) menjelaskan penyebab dengan data catatan; (2) mengajak ke meja yang lebih tenang; (3) mendengarkan sampai selesai dan meminta maaf atas ketidaknyamanan; (4) menawarkan pilihan cara pembayaran.

Langkah.

1. Mulai dari mendengarkan dan empati: (3).
2. Lalu pindah ke tempat tenang: (2).
3. Setelah tenang, jelaskan penyebab dengan data: (1).
4. Terakhir tawarkan penyelesaian: (4).

Jawaban: 3 → 2 → 1 → 4.

❖ PETA KONSEP



Gambar 3.5 Peta konsep etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal etika layanan:

1. **Tentukan siapa pelanggan** dan apa kebutuhannya, termasuk kebutuhan khusus bila ada.
2. **Tentukan prosedur atau aturan** yang disebut di cerita (syarat data, urutan antrean, standar layanan).
3. **Coret sikap yang kasar, mengabaikan, atau membuat pelanggan menunggu tanpa penjelasan.**
4. **Coret sikap yang melanggar aturan**, walaupun tampak membantu (memberi data tanpa surat kuasa, menerima amplop).
5. **Pilih sikap yang ramah, adil, dan sesuai aturan sekaligus.**

Jebakan yang sering dipasang:

- **Sikap ramah yang melanggar prosedur**: memberi data karena pelanggan "meyakinkan".
- **Menaati prosedur tetapi ketus**: menolak tanpa penjelasan.
- **Mendahulukan pihak tertentu** (kenalan, rekan kerja) tanpa dasar aturan.
- **Gratifikasi diterima dengan alasan tertentu**: ikhlas, disetor ke kas, atau diterima lalu dibalas.
- **Reaksi berlebihan terhadap pelanggan marah**: memanggil satpam hanya karena suara keras.
- **Membantu tanpa bertanya**: mendorong kursi roda atau memutuskan sendiri bantuan yang dibutuhkan.
- **Menyuruh pelanggan pulang** tanpa menjelaskan penyebab masalah.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih menelepon pemilik sambungan lalu memberikan data setelah ada izin lisan, karena menganggapnya "lebih berhati-hati". Padahal aturan perusahaan menyatakan izin lisan tidak berlaku; yang diminta adalah surat kuasa dan fotokopi KTP pemilik.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menyajikan pria yang meminta data pelanggan dengan membawa kartu keluarga tetapi tanpa surat kuasa, sedangkan aturan perusahaan menyebut syarat dengan jelas. Cari butir aturan yang tidak terpenuhi, lalu pilih sikap yang ramah sekaligus menaati aturan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pada Mei 2027 seorang pria datang ke loket layanan pelanggan PT Air Bersih Mandiri. Ia mengaku suami Bu Sari, pemilik sambungan air, dan meminta salinan rincian tagihan serta nomor ponsel yang terdaftar untuk mengurus pemindahan meteran. Ia membawa kartu keluarga, tetapi tidak membawa surat kuasa. Aturan perusahaan: data pelanggan hanya diberikan kepada pemilik sambungan atau orang yang membawa surat kuasa dan fotokopi KTP pemilik; izin lisan, termasuk lewat telepon, tidak berlaku.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap petugas loket yang paling tepat adalah ....

A. Menolak memberikan data dengan sopan, lalu menjelaskan syarat surat kuasa yang perlu dibawa
B. Memberikan rincian tagihan karena kartu keluarga membuktikan bahwa ia suami pemilik sambungan
C. Menelepon Bu Sari, lalu memberikan data bila Bu Sari mengizinkan secara lisan melalui telepon itu
D. Meminta pria itu menulis surat kuasa di loket, lalu memberikan data setelah ia menandatanganinya
E. Memberikan data setelah pria itu menunjukkan KTP miliknya sendiri dan mengisi buku tamu loket

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Sikap profesional dalam melayani: sopan dan membantu, tetapi tetap menaati prosedur, termasuk menjaga kerahasiaan data pelanggan. Bila permintaan tidak dapat dipenuhi, petugas menjelaskan alasannya dan memberi jalan keluar yang sesuai aturan.

Langkah:
1. Aturan hanya membolehkan dua pihak: pemilik sambungan atau pembawa surat kuasa + fotokopi KTP pemilik.
2. Pria itu tidak termasuk keduanya → data tidak boleh diberikan.
3. Sikap terbaik: menolak dengan sopan sekaligus menjelaskan syarat agar urusannya dapat selesai.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Aturan ditaati, data terlindungi, dan pelanggan tahu cara memenuhi syarat.
• **B.** ✗ Jebakan: kartu keluarga membuktikan hubungan keluarga, tetapi bukan surat kuasa yang disyaratkan aturan.
• **C.** ✗ Jebakan: niatnya membantu, tetapi aturan menegaskan izin lisan lewat telepon tidak berlaku, dan identitas penerima telepon pun tidak dapat dipastikan.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak sesuai syarat, tetapi surat kuasa harus dibuat dan ditandatangani oleh pemilik sambungan (pemberi kuasa), bukan oleh orang yang meminta data.
• **E.** ✗ Jebakan: KTP hanya membuktikan identitas pria itu, bukan wewenangnya atas data Bu Sari; syarat fotokopi KTP pemilik dan surat kuasa tetap tidak terpenuhi.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Tulis dulu aturan atau prosedur yang disebut di cerita, lalu uji tiap pilihan dengan tiga pertanyaan: hormat dan jelas, sesuai aturan, adil.

1. Pada Senin pagi 2027, Mira, resepsionis PT Cipta Medika, sedang menerima telepon dari pelanggan yang menanyakan jadwal pengiriman barang. Saat itu seorang tamu datang ke meja resepsionis untuk bertemu manajer pemasaran sesuai janji pukul 09.00. Percakapan telepon itu masih memerlukan sekitar dua menit lagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap yang paling tepat dilakukan Mira adalah ....

A. Memutus telepon pelanggan dengan sopan karena tamu yang datang langsung harus lebih didahulukan
B. Memberi isyarat sapaan dan mempersilakan tamu duduk, lalu menyelesaikan telepon dengan singkat
C. Terus menerima telepon tanpa menoleh agar pelanggan di telepon tidak merasa diabaikan oleh Mira
D. Meminta tamu langsung naik ke ruang manajer pemasaran tanpa didampingi atau diberitahukan
E. Meminta pelanggan di telepon menunggu lama sambil Mira mengantar tamu ke ruang manajer

2. Pak Hasan, pengguna kursi roda, datang ke kantor cabang Bank Sejahtera pada Juni 2027 untuk membuka rekening tabungan. Meja layanan pelanggan berada di lantai 2, dan kantor itu tidak memiliki lift. Di lantai 1 tersedia ruang tunggu dan satu meja kosong. Pembukaan rekening harus dilakukan dengan tatap muka dan tanda tangan langsung nasabah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap petugas yang mencerminkan etika pelayanan prima adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Petugas layanan pelanggan turun dan melayani Pak Hasan di meja kosong lantai 1 saat gilirannya tiba.
☐ B. Meminta Pak Hasan datang lagi bersama keluarga yang dapat mengurus pembukaan rekening untuknya.
☐ C. Langsung mendorong kursi roda Pak Hasan menuju tangga tanpa menanyakan apakah ia memerlukan bantuan.
☐ D. Menanyakan kepada Pak Hasan bantuan apa yang ia perlukan sebelum memberikan bantuan.
☐ E. Meminta Pak Hasan mengisi formulir di lantai 1, lalu petugas di lantai 2 memprosesnya tanpa bertemu dengannya.

Kunci singkat: 1. B 2. A, D

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa memberi data pelanggan tanpa surat kuasa tidak termasuk pelayanan prima walaupun dilakukan dengan ramah?
- Mengapa amplop dari pelanggan tetap harus ditolak walaupun berkasnya sudah lengkap?
- **Yang harus kuingat:** pelayanan prima = sikap, perhatian, tindakan dalam batas prosedur; tolak dengan sopan dan jelaskan alasannya; tanyakan sebelum membantu.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-3.1

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.2 · Evaluasi praktik layanan pelanggan sesuai norma dan budaya kerja

SMKMPLB-3.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **proses layanan pelanggan** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB, dan pada level penalaran kisi-kisi meminta kamu **menganalisis dan membandingkan**. Pada soal latihan, sub bab ini berwujud **evaluasi layanan**: kamu diberi **standar layanan** sebuah kantor (butir sikap, batas waktu, batas persentase) dan **data hasil pengamatan** (lembar periksa, tabel keluhan, hasil survei, tabel kinerja petugas), lalu diminta **menilai kesesuaian dengan standar**, **menentukan prioritas perbaikan**, atau **membandingkan petugas secara adil**.

Soal sub bab ini hampir semuanya berkategori sulit. Pengecohnya halus: kesimpulan yang tampak benar karena memakai **rata-rata**, **jumlah mentah**, atau **satu butir saja**, padahal standar menuntut penilaian **butir demi butir** dan **persentase**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan tahapan evaluasi layanan dari standar sampai tindak lanjut;
- membandingkan praktik nyata dengan standar butir demi butir dan menarik kesimpulan yang tepat;
- menentukan prioritas perbaikan dari tabel keluhan atau survei kepuasan;
- menghitung dan membandingkan kinerja petugas dengan persentase;
- menelusuri penyebab masalah layanan sebelum memilih perbaikan.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

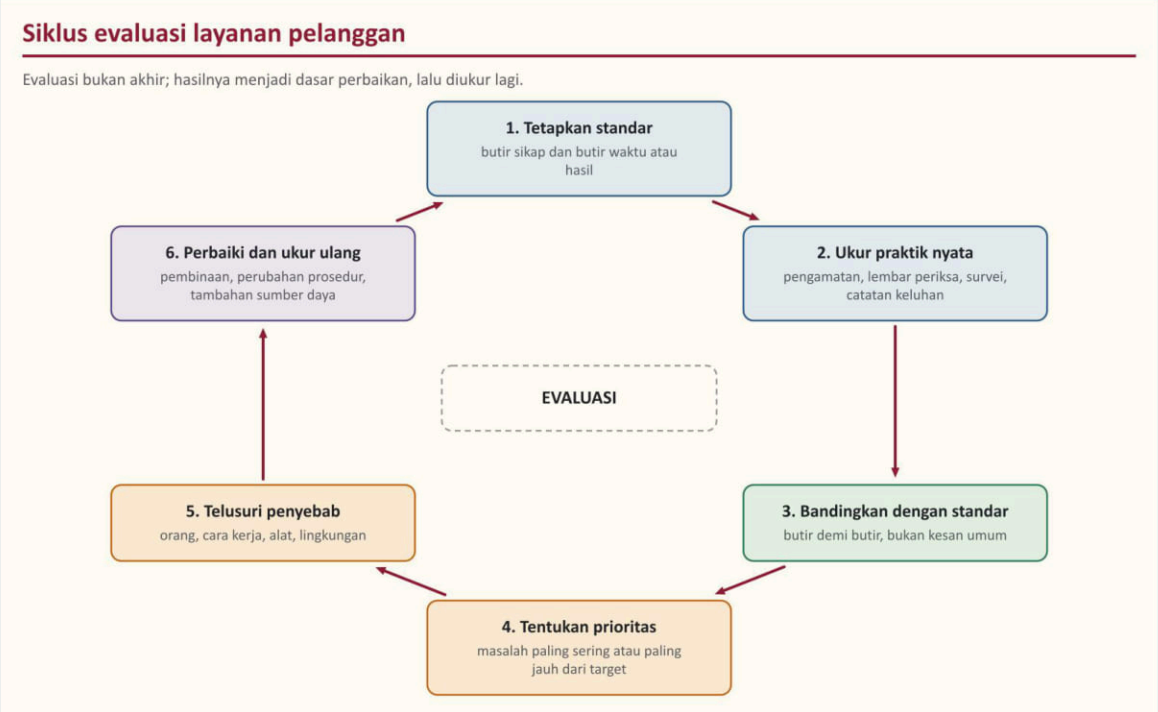
1. Mengapa layanan perlu dievaluasi

Layanan yang baik tidak terjadi dengan sendirinya. Petugas yang berbeda melayani dengan cara berbeda, kebiasaan lama bisa menyimpang dari standar, dan pelanggan jarang mengeluh langsung; mereka lebih sering diam lalu tidak kembali. Karena itu organisasi melakukan **evaluasi layanan**: membandingkan **praktik nyata** dengan **standar** yang telah ditetapkan untuk menemukan butir yang belum terpenuhi, menyebabkan apa, dan bagaimana memperbaikinya.

Evaluasi bukan mencari siapa yang salah. Tujuannya meningkatkan layanan. Karena itulah evaluasi yang baik **adil, berdasarkan data, dan menelusuri penyebab**, bukan berdasarkan kesan atau jumlah mentah.

2. Siklus evaluasi layanan

Gambar 3.6 meringkas enam tahap evaluasi.



Gambar 3.6 Enam tahap evaluasi layanan: dari standar sampai perbaikan dan pengukuran ulang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Tetapkan standar** yang jelas dan terukur.
2. **Ukur praktik nyata** dengan alat yang sesuai.
3. **Bandingkan** praktik nyata dengan standar, butir demi butir.
4. **Tentukan prioritas** masalah.
5. **Telusuri penyebab** masalah prioritas.
6. **Perbaiki** lalu **ukur ulang** untuk memastikan perbaikan berhasil.

Soal biasanya meminta salah satu dari tahap 3 sampai 5. Pahami tiap tahap karena pengecoh sering berupa tindakan dari tahap yang salah, misalnya langsung mengganti petugas (tahap

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

perbaikan) padahal penyebabnya belum ditelusuri.

3. Standar layanan: butir sikap dan butir hasil

Standar layanan adalah daftar butir yang harus dipenuhi petugas. Ada dua macam butir.

- **Butir sikap dan cara kerja:** menyapa pelanggan, memanggil sesuai nomor antrean, menjelaskan biaya sebelum transaksi, tidak memakai ponsel pribadi saat melayani, membantu pelanggan yang kesulitan, mengucapkan terima kasih.
- **Butir waktu dan hasil:** rata-rata waktu tunggu paling lama 10 menit; satu pelanggan dilayani paling lama 7 menit; setiap keluhan ditanggapi pada hari yang sama; paling sedikit 90 % tiket pengaduan selesai dalam 24 jam; skor kepuasan minimal 4,0.

Perhatikan bahwa butir-butir ini **berdiri sendiri**: memenuhi satu butir tidak menggantikan butir lain. Petugas yang menyapa dengan ramah tetapi mengabaikan urutan antrean tetap melanggar satu butir.

4. Mengukur dengan alat yang tepat

Praktik nyata diukur dengan beberapa alat.

- **Lembar periksa (daftar cek):** pengamat mencentang apakah tiap butir standar terpenuhi.
- **Pelanggan misteri (*mystery shopper*):** penilai yang berperan sebagai pelanggan biasa dan mencatat pelayanan yang ia terima.
- **Survei kepuasan:** pelanggan memberi nilai (misalnya skala 1 sampai 5) pada tiap aspek.
- **Catatan keluhan dan waktu:** jumlah dan jenis keluhan, waktu tunggu, waktu layanan, dan waktu penyelesaian.

Gambar 3.7 memperlihatkan lembar periksa terisi untuk seorang petugas loket rekaan.



Gambar 3.7 Lembar periksa terisi: empat dari enam butir terpenuhi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Membandingkan dengan standar: butir demi butir

Aturan terpenting evaluasi: **sebuah layanan dinilai sesuai standar hanya bila semua butir standar terpenuhi.** Pada Gambar 3.7, petugas menyapa, memanggil sesuai nomor antrean, menjelaskan biaya, dan membantu pelanggan. Namun ia memakai ponsel pribadi saat melayani dan lupa berterima kasih. Empat dari enam butir terpenuhi, tetapi **kesimpulannya tetap "belum memenuhi standar"**. Pernyataan seperti "karena sebagian besar butir terpenuhi, layanan sudah sesuai standar" adalah kesalahan klasik.

Dua jebakan lain pada tahap membandingkan:

- **Rata-rata yang menutupi butir lemah.** Pada survei kepuasan dengan target 4,0 per aspek, skor aspek 4,6; 4,2; 3,8; dan 3,4 menghasilkan rata-rata 4,0, tetapi dua aspek masih di bawah target. Target berlaku **per aspek**, bukan rata-rata.
- **Hampir memenuhi dianggap memenuhi.** Skor 3,8 belum mencapai 4,0. Waktu layanan 8 menit belum memenuhi batas 7 menit. Standar adalah batas, bukan "kira-kira".

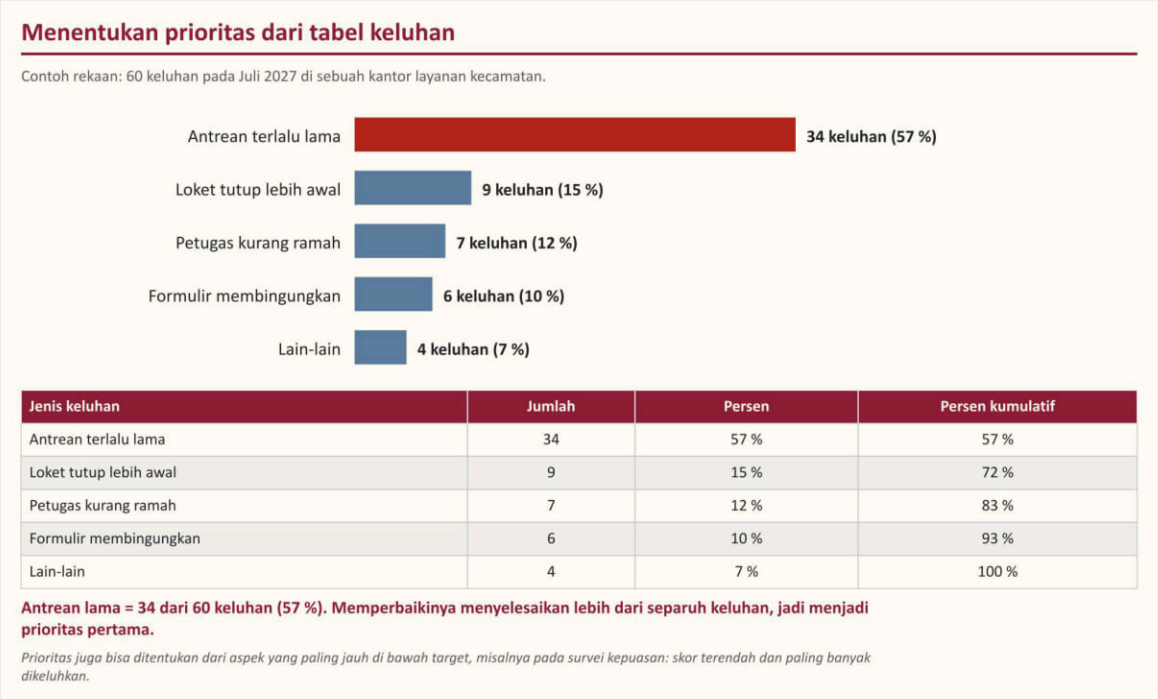
Ketika standar memuat beberapa butir (waktu tunggu, waktu layanan, tanggapan keluhan), nilai **setiap loket pada setiap butir**, lalu simpulkan. Loket yang waktu tunggunya memenuhi tetapi waktu layanannya melebihi batas dan sebagian keluhannya belum ditanggapi belum memenuhi standar.

6. Menentukan prioritas

Sumber daya terbatas, jadi tidak semua masalah dapat dibereskan sekaligus. Prioritas ditentukan dengan dua cara yang saling melengkapi.

- **Paling sering terjadi.** Gambar 3.8 memperlihatkan 60 keluhan: antrean terlalu lama 34 keluhan (57 %), loket tutup lebih awal 9, petugas kurang ramah 7, formulir membingungkan 6, lain-lain 4. Memperbaiki antrean menyelesaikan lebih dari separuh keluhan, sehingga menjadi prioritas pertama.
- **Paling jauh dari target.** Pada survei kepuasan, aspek dengan skor terendah dan paling banyak dikeluhkan menjadi prioritas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.8 Keluhan diurutkan dari yang terbanyak beserta persen dan persen kumulatif. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Hati-hati dengan dua kesalahan: **menjadikan prioritas aspek yang skornya tinggi** (misalnya keramahan yang sudah 4,6 hanya karena paling sering disebut pasien memuji), dan **menganggap masalah yang jumlahnya sedikit tidak penting** padahal dampaknya serius (misalnya satu keluhan tentang kebocoran data). Pada soal, tentukan dulu angka yang dipakai (jumlah, persen, selisih terhadap target), baru pilih prioritas.

7. Persentase untuk penilaian yang adil

Membandingkan petugas dengan **jumlah mentah** bisa tidak adil karena beban kerja mereka berbeda. Petugas yang menerima 150 tiket dan menyelesaikan 138 tepat waktu (12 terlambat) tidak lebih buruk daripada petugas yang menerima 50 tiket dan menyelesaikan 44 (6 terlambat). Yang adil adalah **persentase terhadap beban masing-masing**:

persentase tepat waktu = tiket selesai tepat waktu ÷ tiket yang diterima × 100 %

Tabel berikut memakai standar "paling sedikit 90 % tiket selesai dalam 24 jam".

Petugas	Diterima	Tepat waktu	Terlambat	Persentase tepat waktu	Sesuai standar?
Dina	120	114	6	95 %	ya
Eko	80	70	10	87,5 %	tidak
Fani	150	138	12	92 %	ya
Gilang	50	44	6	88 %	tidak

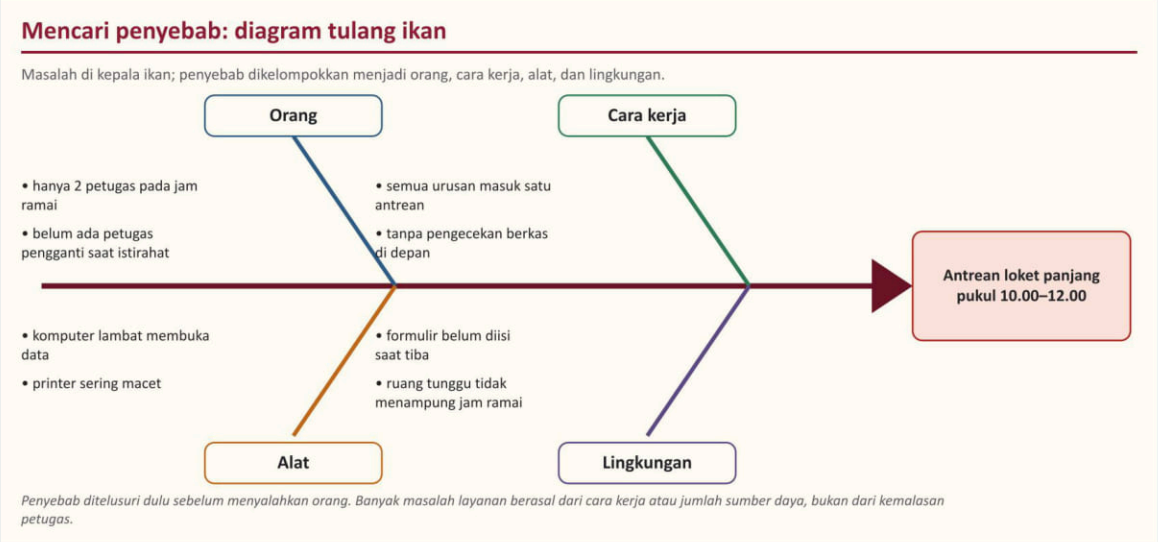
Perhatikan bahwa Fani memiliki tiket terlambat terbanyak (12) tetapi **sesuai standar**, sedangkan Eko dan Gilang dengan jumlah terlambat lebih sedikit justru **belum memenuhi** standar. Jawaban yang menilai dari "paling banyak terlambat" atau "paling sedikit selesai tepat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

waktu" keliru.

8. Menelusuri penyebab sebelum memperbaiki

Menemukan masalah belum cukup. Perbaikan yang efektif menyasar **penyebab**, dan penyebab sering bukan petugas. Gambar 3.9 memakai diagram tulang ikan untuk mengelompokkan kemungkinan penyebab: **orang** (jumlah dan kemampuan), **cara kerja** (alur dan aturan), **alat** (peralatan dan sistem), dan **lingkungan** (tempat dan keadaan).



Gambar 3.9 Kemungkinan penyebab antrean loket panjang pada jam ramai. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Sebuah hotel mencatat 30 keluhan dalam sebulan: 21 tentang lamanya *check-in* ketika rombongan tiba bersamaan, 5 tentang AC, dan 4 tentang sarapan. Pada hari biasa, *check-in* rata-rata hanya 5 menit. Penyebabnya jelas bukan kemalasan petugas, karena pada hari biasa prosesnya cepat. Penyebabnya adalah **rombongan datang bersamaan dengan proses yang sama untuk semua tamu**. Perbaikan yang menyasarnya adalah **meminta data tamu rombongan sebelum tiba agar kunci disiapkan lebih dulu**. Mengganti petugas tidak menyentuh penyebab, menambah petugas permanen menambah biaya padahal masalah hanya muncul saat rombongan, dan minuman selamat datang hanya membuat menunggu terasa nyaman tanpa mempersingkatnya.

9. Cara membaca survei dan pengamatan dengan teliti

Dua alat evaluasi yang paling sering muncul dalam soal adalah survei kepuasan dan pengamatan. Keduanya punya cara baca sendiri.

Survei kepuasan. Pelanggan diminta menilai tiap aspek dengan skala, misalnya 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Skor aspek adalah **rata-rata nilai dari semua responden** untuk aspek itu. Beberapa hal yang perlu kamu perhatikan:

- Baca **target per aspek**. Bila target "minimal 4,0 pada setiap aspek", aspek dengan skor 3,8 belum mencapai target walaupun skor aspek lain tinggi.
- Perhatikan **keluhan tertulis** sebagai pelengkap angka. Bila 60 % keluhan tertulis menyebut biaya tambahan yang baru diberi tahu setelah perawatan selesai, angka rendah pada aspek

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

informasi biaya mendapat penjelasannya, dan perbaikan yang tepat adalah **menjelaskan perkiraan biaya sebelum perawatan dimulai**.

- Jangan menyimpulkan hal yang tidak ditanyakan survei. Survei tentang keramahan tidak menjelaskan penyebab antrean.

Pengamatan dan lembar periksa. Pengamat mencatat apa yang terlihat dalam satu jam atau satu hari. Hasilnya gambaran, bukan kebenaran mutlak: petugas yang kebetulan lupa berterima kasih satu kali mungkin biasanya baik. Karena itu hasil pengamatan diperkuat dengan pengamatan ulang sebelum mengambil keputusan besar, dan pembinaan diberikan dengan menyebut butir yang kurang, bukan menghakimi pribadi petugas.

Pelanggan misteri. Penilai yang menyamar sebagai pelanggan menilai layanan dari sudut pandang pelanggan sesungguhnya. Hasilnya sering berupa tabel butir sikap (menyapa, menyebut nama, menawarkan bantuan lain, berterima kasih) dan waktu layanan. Menilai petugas dengan tabel ini berarti memeriksa **semua butir sikap dan butir waktu**, bukan hanya salah satunya. Petugas yang memenuhi keempat butir sikap tetapi melewati batas waktu belum memenuhi standar; petugas yang tercepat tetapi melewatkan dua butir sikap juga belum.

10. Contoh standar di berbagai tempat

Prinsip evaluasi sama di mana pun; yang berbeda hanya butir standarnya. Di **kantor pos**: memanggil sesuai nomor antrean, menjelaskan biaya sebelum transaksi, tidak memakai ponsel pribadi, membantu pelanggan yang kesulitan. Di **bank**: menyapa, menyebut nama nasabah, menawarkan bantuan lain, berterima kasih, dan batas waktu layanan. Di **hotel**: waktu *check-in*, kebersihan kamar, kecepatan tanggapan terhadap keluhan. Di **layanan internet atau pengaduan**: batas waktu penyelesaian tiket dan persentase tiket yang selesai tepat waktu. Di **klinik**: ketepatan jadwal, kejelasan informasi biaya, keramahan, dan kebersihan ruang tunggu. Apa pun tempatnya, caranya sama: daftar butir, periksa satu per satu, hitung bila ada angka, simpulkan, tentukan prioritas, telusuri penyebab.

11. Tindak lanjut yang tepat

Tindak lanjut disesuaikan dengan hasil evaluasi.

- **Butir sikap yang lemah pada petugas tertentu → pembinaan** pada butir itu (bukan pembinaan umum untuk hal yang sudah baik).
- **Penyebab di cara kerja → ubah prosedur** (data rombongan lebih dulu, pembagian antrean per jenis urusan).
- **Penyebab di jumlah atau alat → tambah sumber daya** atau perbaiki alat.
- **Keluhan belum ditanggapi → tanggapi segera** dan perbaiki sistem pencatatan keluhan.
- **Setelah perbaikan, ukur ulang** dengan alat yang sama agar hasilnya dapat dibandingkan.

Evaluasi yang adil juga **menghargai butir yang sudah baik**, sehingga petugas tahu apa yang perlu dipertahankan, dan tidak menyalahkan perorangan sebelum penyebabnya ditelusuri.

12. Menyampaikan hasil evaluasi

Hasil evaluasi disampaikan secara singkat dan objektif kepada atasan atau tim layanan. Laporan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

yang baik memuat **temuan** (butir mana yang terpenuhi dan mana yang tidak, dengan angka atau persentase), **penyebab yang telah diperiksa**, dan **usulan perbaikan** beserta penanggung jawab dan batas waktunya. Bahasanya menyoroti **proses dan data**, bukan menyalahkan orang. Misalnya, "waktu tunggu rata-rata 14 menit, melebihi standar 10 menit, karena hanya satu loket yang dibuka pada jam ramai" lebih berguna daripada "petugas loket lambat". Evaluasi berikutnya membandingkan hasil baru dengan hasil lama untuk melihat apakah perbaikan berhasil.

13. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Evaluasi layanan = membandingkan praktik nyata dengan standar: **standar → ukur → bandingkan → prioritas → penyebab → perbaiki**.
- **Sesuai standar hanya bila SEMUA butir terpenuhi.** Rata-rata tinggi tidak menggantikan butir yang lemah; "hampir" belum memenuhi.
- Prioritas: **paling sering** dikeluhkan atau **paling jauh dari target**.
- Bandingkan petugas dengan **persentase**: tepat waktu ÷ diterima × 100 %, bukan jumlah mentah.
- Telusuri penyebab (orang, cara kerja, alat, lingkungan) sebelum menyalahkan petugas atau mengganti orang.
- Perbaikan menyasar penyebab; pembinaan menyasar butir yang lemah.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 3.10 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menilai kesesuaian dengan standar

Standar loket rekaan: (1) menyapa dalam 5 detik, (2) menjelaskan syarat sebelum menerima berkas, (3) tidak mendahulukan kenalan, (4) mengucapkan terima kasih. Pengamatan terhadap Rika: ia menyapa dengan ramah dan menjelaskan syarat dengan jelas, tetapi ia mendahulukan seorang teman yang datang belakangan, dan ia lupa berterima kasih pada pelanggan terakhir. Tentukan kesimpulannya dan butir yang menjadi fokus pembinaan.

Langkah.

1. Butir 1 dan 2: terpenuhi.
2. Butir 3: tidak terpenuhi (mendahulukan teman). Butir 4: tidak terpenuhi.
3. Terpenuhi 2 dari 4, jadi belum sesuai standar.
4. Fokus pembinaan: butir 3 dan 4.

Jawaban: belum sesuai standar; pembinaan difokuskan pada urutan layanan yang adil dan ucapan terima kasih.

Contoh 2: Prioritas dari survei kepuasan

Survei sebuah klinik rekaan (skala 1–5, target setiap aspek minimal 4,0): ketepatan jadwal 4,3; kejelasan informasi 3,6; keramahan 4,5; kebersihan 4,1; kemudahan pembayaran 3,9. Sebanyak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

55 % keluhan tertulis menyebut informasi biaya yang tidak jelas. Tentukan kesimpulan dan prioritas.

Langkah.

1. Rata-rata: (4,3 + 3,6 + 4,5 + 4,1 + 3,9) ÷ 5 = 20,4 ÷ 5 = 4,08. Rata-rata di atas 4,0, tetapi target berlaku per aspek.
2. Aspek di bawah 4,0: kejelasan informasi (3,6) dan kemudahan pembayaran (3,9). Keduanya belum memenuhi target.
3. Aspek terendah dan paling banyak dikeluhkan: kejelasan informasi.
4. Prioritas: kejelasan informasi (misalnya menjelaskan perkiraan biaya sebelum perawatan), lalu kemudahan pembayaran.

Jawaban: layanan belum sesuai target walaupun rata-rata 4,08; prioritas pertama kejelasan informasi.

Contoh 3: Membandingkan petugas dengan persentase

Standar: paling sedikit 85 % tiket selesai dalam 8 jam. Data: Ani menerima 90 tiket (81 tepat waktu); Bima 60 (48); Cici 125 (112); Dion 40 (35). Tentukan petugas yang belum memenuhi standar.

Langkah.

1. Ani: 81 ÷ 90 = 90 %.
2. Bima: 48 ÷ 60 = 80 %.
3. Cici: 112 ÷ 125 = 89,6 %.
4. Dion: 35 ÷ 40 = 87,5 %.
5. Bandingkan dengan 85 %: hanya Bima di bawah.
6. Perhatikan: Cici memiliki tiket terlambat terbanyak (13) tetapi persentasenya sesuai standar.

Jawaban: hanya Bima yang belum memenuhi standar.

Contoh 4: Menelusuri penyebab

Sebuah kantor pos rekaan menerima banyak keluhan antrean pada pukul 10.00–12.00, sedangkan pada jam lain antrean pendek. Pilih perbaikan yang menyasar penyebab: (a) mengganti seluruh petugas; (b) menyediakan loket khusus untuk paket yang sudah ditimbang dan berkasnya lengkap pada jam ramai; (c) memberi minuman kepada pengantre; (d) menambah satu petugas tetap sepanjang hari.

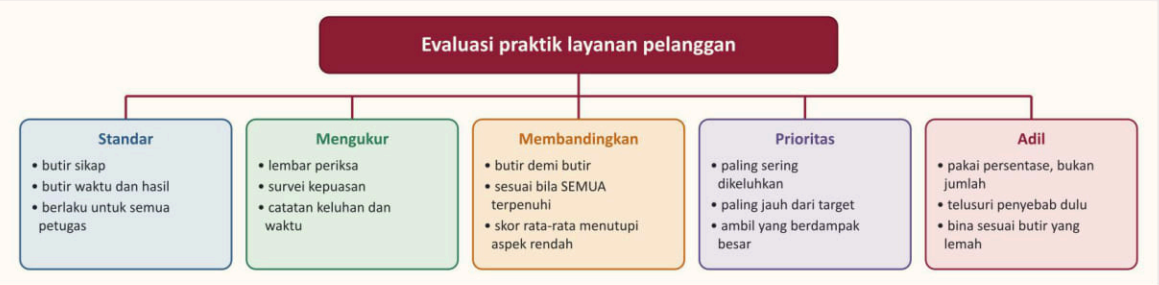
Langkah.

1. Masalah hanya pada jam ramai, jadi bukan soal kemampuan semua petugas.
2. (a) tidak menyasar penyebab; (c) hanya menyamankan menunggu; (d) menambah biaya sepanjang hari.
3. (b) mempercepat urusan sederhana pada jam ramai.

Jawaban: (b).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

❖ PETA KONSEP



Gambar 3.10 Peta konsep evaluasi praktik layanan pelanggan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal evaluasi layanan:

1. **Tulis standar dalam bentuk butir**: butir sikap, batas waktu, batas persentase, target skor.
2. **Periksa tiap butir** pada data. Beri tanda terpenuhi atau tidak.
3. **Hitung bila perlu**: persentase, selisih terhadap target.
4. **Simpulkan hanya dari butir**: sesuai bila semua terpenuhi; belum sesuai bila ada satu pun yang tidak.
5. **Untuk prioritas**, pilih aspek paling sering atau paling jauh dari target; **untuk perbaikan**, pilih yang menyasar penyebab.

Jebakan yang sering dipasang:

- **"Sebagian besar butir terpenuhi, jadi sudah sesuai."**
- **Rata-rata tinggi dijadikan bukti memenuhi target** padahal target berlaku per aspek.
- **Hampir memenuhi dianggap memenuhi** (3,8 vs 4,0; 8 menit vs 7 menit).
- **Jumlah mentah dipakai untuk membandingkan petugas** dengan beban berbeda.
- **Petugas langsung diganti atau dipecat** sebelum penyebab ditelusuri.
- **Prioritas jatuh pada aspek yang sudah baik** atau pada tindakan yang menyamankan tanpa memperbaiki.
- **Pembinaan umum** diberikan, padahal pembinaan harus menyasar butir yang lemah.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menyimpulkan bahwa Teller C adalah yang terbaik karena memenuhi keempat butir sikap, padahal waktu layanannya 9 menit melewati batas 6 menit. Butir waktu juga bagian standar, sehingga Teller C belum memenuhi standar secara keseluruhan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat standar layanan loket dengan tiga batas (waktu tunggu, waktu layanan, tanggapan keluhan) dan tabel pemantauan tiga loket. Periksa tiap loket pada tiap batas, lalu nilai setiap pernyataan.

►. Standar layanan loket PT Pos Prima (2027): rata-rata waktu tunggu antrean paling lama 10 menit, rata-rata waktu melayani satu pelanggan paling lama 7 menit, dan setiap keluhan ditanggapi pada hari yang sama. Berikut hasil pemantauan satu hari di tiga loket.

Loket	Rata-rata waktu tunggu	Rata-rata waktu layanan	Keluhan masuk	Keluhan ditanggapi hari itu
Loket 1	8 menit	6 menit	4	4
Loket 2	14 menit	6 menit	2	2
Loket 3	9 menit	11 menit	5	3

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Hasil evaluasi yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Petugas Loket 2 perlu diganti karena waktu tunggu di loketnya paling lama di antara ketiga loket.

☐ B. Loket 1 memenuhi ketiga butir standar layanan pada hari pemantauan.

☐ C. Loket 3 sudah memenuhi standar karena waktu tunggu di loketnya masih di bawah 10 menit.

☐ D. Penyebab waktu tunggu Loket 2 perlu ditelusuri dari jumlah antrean dan pembagian pelanggan antarloket.

☐ E. Petugas Loket 3 perlu dibina karena waktu layanannya lewat standar dan 2 keluhan belum ditanggapi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: B, D, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Evaluasi layanan membandingkan hasil nyata dengan standar butir demi butir dan mencari penyebabnya. Angka yang buruk belum tentu kesalahan petugas; bisa juga karena sistem kerja, misalnya pembagian antrean.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: waktu layanan Loket 2 justru sesuai standar (6 menit); waktu tunggu yang lama lebih mungkin karena antrean menumpuk di loket itu.

• **Pernyataan 2** ✓ Tunggu 8 ≤ 10 menit, layanan 6 ≤ 7 menit, dan 4 dari 4 keluhan ditanggapi.

• **Pernyataan 3** ✗ Waktu layanan 11 menit melebihi 7 menit, dan 2 dari 5 keluhan belum ditanggapi.

• **Pernyataan 4** ✓ Petugas melayani cepat tetapi antrean lama, jadi penyebabnya dicari pada sistem antrean.

• **Pernyataan 5** ✓ Dua butir standar tidak terpenuhi di Loket 3, dan keduanya terkait cara kerja petugas.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

✎ LATIHAN

Tulis dulu butir standar dalam bentuk daftar. Lalu cocokkan data dengan tiap butir sebelum menilai pernyataan.

1. Standar layanan loket Kantor Pos Cabang Sukasari (2027): memanggil pelanggan sesuai nomor antrean, menjelaskan biaya sebelum transaksi, tidak memakai ponsel pribadi saat melayani, dan membantu pelanggan yang kesulitan. Supervisor mengamati Dewi selama satu jam. Dewi menyapa setiap pelanggan dengan ramah, menjelaskan ongkos kirim sebelum pelanggan membayar, dan membantu seorang lansia mengisi formulir. Namun, ia melayani paket pribadi rekan kerjanya sebelum pelanggan bernomor antrean 23, dan membalas pesan WhatsApp pribadi sambil menimbang paket.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hasil evaluasi yang tepat terhadap layanan Dewi adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mendahulukan paket rekan kerja melanggar standar karena urutan antrean pelanggan diabaikan.

☐ B. Membantu lansia mengisi formulir perlu dikurangi karena membuat antrean di loket menjadi lebih lama.

☐ C. Membalas pesan pribadi saat menimbang paket tetap tidak sesuai standar walaupun paket tertimbang dengan benar.

☐ D. Karena sebagian besar butir standar terpenuhi, layanan Dewi dapat dinilai sudah sesuai dengan standar.

☐ E. Pembinaan untuk Dewi diutamakan pada ketaatan urutan antrean dan larangan memakai ponsel saat bertugas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Supervisor Hotel Melati mencatat 30 keluhan tamu selama Mei 2027: 21 keluhan tentang lamanya proses check-in saat rombongan datang bersamaan, 5 keluhan tentang suhu AC kamar, dan 4 keluhan tentang menu sarapan. Pada hari biasa tanpa rombongan, check-in rata-rata hanya 5 menit. Hotel ingin memperbaiki layanan sesuai standar pelayanan prima tanpa menambah biaya besar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat diprioritaskan adalah ....

A. Menambah satu petugas check-in setiap hari agar antrean di meja depan berkurang
B. Meminta data tamu rombongan sebelum tiba agar kunci kamar disiapkan lebih dulu
C. Membuka check-in daring untuk tamu perorangan agar meja depan lebih longgar saat rombongan datang
D. Menyiapkan minuman selamat datang bagi rombongan agar waktu tunggu check-in terasa lebih nyaman
E. Mengganti petugas check-in dengan petugas baru karena dianggap bekerja terlalu lambat

Kunci singkat: 1. A, C, E 2. B

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa layanan yang memenuhi empat dari enam butir standar belum boleh disebut sesuai standar?
- Mengapa membandingkan petugas dengan persentase lebih adil daripada dengan jumlah tiket terlambat?
- **Yang harus kuingat:** sesuai standar hanya bila semua butir terpenuhi; prioritas dari yang paling sering atau paling jauh dari target; telusuri penyebab sebelum memperbaiki.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-3.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan dengan pelanggan

SMKMPLB-3.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **dasar komunikasi** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Pada soal latihan, komunikasi lisan muncul dalam dua suasana: **telepon** (menerima, menyambungkan, mencatat pesan, mengakhiri percakapan) dan **tatap muka** (menanggapi keluhan, menjelaskan kepada pelanggan lansia, memastikan pelanggan paham). Kemampuan yang diuji: **memilih ucapan atau cara yang tepat**, **menyusun catatan pesan telepon yang lengkap**, dan **mengulang serta mengonfirmasi** informasi penting.

Soal sub bab ini berkategori sedang sampai sulit. Dua soal sulit meminta kamu menilai **ketepatan isi catatan pesan** (tanggal, batas waktu, nomor) dan **tanggapan pertama atas keluhan**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan unsur komunikasi dan hambatan yang sering terjadi;
- berbicara dan mendengarkan secara efektif, termasuk memarafrasa;
- menerima, menahan, menyambungkan, dan mengakhiri telepon dengan tata cara yang benar;
- mencatat pesan telepon secara lengkap dan tepat;
- menanggapi keluhan lisan dengan urutan yang tepat dan tanpa menyalahkan pihak lain.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Komunikasi: pesan yang sampai dengan utuh

Bayangkan restoran yang beberapa kali salah mengirim jumlah pesanan katering karena petugasnya salah dengar. Tidak ada yang berniat salah. Yang terjadi, pesan yang disebutkan pemesan tidak sampai utuh kepada orang yang mengerjakannya. Itulah masalah komunikasi.

Komunikasi adalah proses menyampaikan pesan dari satu pihak kepada pihak lain sehingga **pesan yang dipahami penerima sama dengan pesan yang dimaksud pengirim**. Dalam layanan pelanggan, komunikasi lisan adalah alat kerja utama. Di kantor, ia hadir dalam dua bentuk besar: **tatap muka** dan **telepon**.

2. Unsur komunikasi dan hambatannya

Setiap peristiwa komunikasi memuat lima unsur (Gambar 3.11): **pengirim** (yang berbicara), **pesan** (isi yang disampaikan), **saluran** (tatap muka, telepon), **penerima** (yang mendengar), dan **umpan balik** (tanggapan yang menunjukkan paham atau belum).



Gambar 3.11 Lima unsur komunikasi beserta hambatan dan cara mengatasinya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Umpan balik sering dilupakan padahal ia yang membuktikan pesan sampai. Karena itu petugas yang baik **tidak berhenti pada kalimat yang ia ucapkan**; ia memeriksa apakah pelanggan paham, misalnya dengan bertanya, "Apakah penjelasan saya sudah jelas, Bu?"

Hambatan komunikasi yang sering muncul: **bising atau sinyal buruk**, **istilah teknis** yang tidak dikenal pelanggan, **berbicara terlalu cepat** atau tidak jelas, **tidak menyimak** karena sambil melakukan hal lain, dan **emosi** (marah atau cemas). Cara mengatasinya adalah berbicara jelas dan pelan, memakai kata yang dipahami pendengar, mengulang inti pesan, memberi perhatian penuh, dan tetap tenang.

3. Berbicara dengan efektif

Berbicara efektif berarti pesan **jelas, ringkas, dan runtut**. Beberapa kebiasaan yang membantu:

- **Mulai dengan inti**, lalu rincian. "Pesanan Ibu sudah siap diambil mulai Selasa pagi" lebih baik daripada cerita panjang sebelum sampai ke kabar pentingnya.
- **Gunakan kata yang dikenal pendengar.** Kepada pelanggan awam, hindari singkatan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan istilah teknis atau jelaskan maknanya.

- **Atur kecepatan dan nada.** Bicara agak pelan dan jelas, dengan nada ramah, terutama kepada lansia atau penelepon yang suaranya kurang terdengar.
- **Hadapkan wajah** kepada lawan bicara pada percakapan tatap muka, agar gerak bibir dan ekspresi membantu pemahaman.
- **Pastikan paham** dengan meminta pelanggan mengulang atau mempraktikkan langkah penting.

Contoh pada pelanggan lansia: Pak Darsa, 75 tahun, pendengarannya agak berkurang, belum pernah memakai aplikasi pembayaran. Petugas yang tepat berbicara jelas dan agak pelan sambil menghadap beliau, menjelaskan **satu langkah demi satu langkah** dengan kata sederhana, lalu meminta beliau mengulang atau mempraktikkannya. Menjelaskan banyak menu sekaligus dengan istilah seperti "autodebet" dan "virtual account" demi "kelengkapan" membuat penjelasan tidak sampai.

4. Mendengar aktif dan parafrasa

Komunikasi adalah dua arah, jadi mendengarkan sama pentingnya dengan berbicara. **Mendengar aktif** berarti memberi perhatian penuh: menatap pembicara, tidak memotong, tidak sibuk dengan ponsel, mencatat bagian penting, dan memberi tanda mengerti ("baik", anggukan).

Alat penting untuk memastikan pesan diterima benar adalah **parafrasa**, yaitu **mengulang inti ucapan lawan bicara dengan kata sendiri**. "Jadi, paket Ibu untuk acara hari Sabtu belum sampai, benar begitu?" Parafrasa membuat pelanggan merasa didengar dan memberi kesempatan memperbaiki bila ada yang salah tangkap. Untuk informasi angka (jumlah, tanggal, alamat), **bacakan kembali** kata demi kata.

5. Menerima dan menyambungkan telepon

Telepon tidak memperlihatkan wajah, sehingga **suara dan kata-kata** menanggung seluruh kesan. Gambar 3.12 memperlihatkan naskah beranotasi.

Naskah menerima dan menyambungkan telepon (beranotasi)

Contoh rekaan: resepsionis PT Sarana Teknik menerima telepon pelanggan.

Ucapan	Fungsinya
Petugas: "Selamat siang, PT Sarana Teknik, dengan Dina. Ada yang bisa saya bantu?"	menyapa, menyebut lembaga dan nama sendiri, menawarkan bantuan
Penelepon: "Saya Wina, ingin bicara dengan Pak Hendra soal mesin fotokopi sewaan yang rusak."	penelepon menyebut identitas dan keperluan
Petugas: "Baik, Bu Wina. Mohon tunggu sebentar, saya periksa dulu apakah Pak Hendra bisa menerima telepon."	meminta izin menahan telepon, tidak langsung menyambung
Petugas (kepada Pak Hendra): "Pak, ada Bu Wina tentang mesin fotokopi sewaan yang rusak."	memberi tahu orang yang dituju: nama dan keperluan penelepon
Petugas: "Terima kasih sudah menunggu, Bu. Saya sambungkan ke Pak Hendra sekarang."	memberi tahu penelepon sebelum menyambungkan
Petugas (bila yang dituju tidak ada): "Pak Hendra sedang keluar. Boleh saya catat pesannya?"	menawarkan mencatat pesan; bukan memberi nomor pribadi atau menyuruh telepon lagi
Petugas (penutup): "Saya ulangi ya, Bu: mesin fotokopi di Jalan Kenanga rusak, Pak Hendra menelepon balik hari ini. Terima kasih, Bu Wina."	mengulang hal penting, lalu berterima kasih

Gambar 3.12 Contoh percakapan telepon dan fungsi tiap ucapan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Menerima. Angkat telepon dengan segera (umumnya tidak lebih dari tiga dering), sapa sesuai waktu, sebut **nama lembaga** dan **nama diri**, lalu tawarkan bantuan: "Selamat siang, PT Sarana Teknik, dengan Dina. Ada yang bisa saya bantu?"

Menahan telepon. Bila perlu memeriksa sesuatu, **minta izin** penelepon untuk menunggu dan jelaskan alasannya singkat. Jangan menekan tombol tahan tanpa bicara. Bila menunggu lama, kembali berbicara dan menawarkan menelepon balik.

Menyambungkan. Prosedur yang tepat:

1. Pastikan **nama dan keperluan** penelepon.
2. Minta penelepon **menunggu sebentar**.
3. **Beri tahu orang yang dituju**: siapa yang menelepon dan untuk apa.
4. Bila orang itu bersedia, **beri tahu penelepon**, lalu **sambungkan**.
5. Jangan menutup telepon resepsionis sebelum sambungan diterima.

Cara yang kurang tepat: menyambungkan langsung tanpa memberi tahu siapa pun (penerima tidak siap, penelepon bisa tersambung ke orang yang sedang sibuk), memberikan nomor ekstensi lalu menyuruh penelepon menelepon sendiri nanti, atau meminta penelepon menceritakan seluruh masalah kepada resepsionis untuk disampaikan nanti.

Bila orang yang dituju tidak ada. Jangan hanya berkata "tidak ada". Tawarkan **mencatat pesan**: "Pak Hendra sedang keluar. Boleh saya catat pesannya?"

6. Mencatat pesan telepon

Pesan telepon yang buruk memaksa penerimanya menelepon balik hanya untuk bertanya apa isinya. Pesan yang baik memuat tujuh hal (Gambar 3.13).



Gambar 3.13 Formulir pesan telepon dengan tujuh unsur yang harus lengkap dan tepat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Hari, tanggal, dan jam** telepon diterima.
2. **Nama dan asal** penelepon (orang dan lembaganya).
3. **Untuk siapa** pesan itu.
4. **Isi pesan inti**, ringkas dan tepat.
5. **Tindakan yang diminta beserta batas waktunya.**
6. **Nomor** yang dapat dihubungi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. **Nama penerima pesan.**

Soal pesan telepon menguji ketelitian. Dalam percakapan, penelepon bisa menyebut beberapa hal sekaligus: pengiriman mundur ke hari tertentu, perlu kepastian tentang gudang tujuan, dan mohon ditelepon balik "paling lambat Kamis pukul 15.00". Catatan yang benar menuliskan **semua** unsur itu dengan **hari dan jam yang sama persis**. Catatan yang keliru biasanya salah pada **satu detail**: hari kirim tertukar, batas waktu telepon balik diubah (misalnya "hari ini" atau "Jumat"), nomor yang salah, atau asal penelepon yang tidak ditulis. Memeriksa catatan berarti **mencocokkan unsur satu per satu dengan percakapan**.

Satu kesalahan halus lain: menulis keputusan yang tidak disebut penelepon, misalnya "kertas akan dikirim ke gudang baru kecuali Bapak menelepon". Catat hanya yang dikatakan, bukan kesimpulan sendiri.

7. Mengulang pesan penting

Pada telepon pemesanan, ketepatan sangat penting. Misalnya, Bu Hana memesan 50 kotak nasi ayam bakar untuk diantar Sabtu 14 Agustus 2027 pukul 11.00 ke Jalan Kenanga 7. Cara mengakhiri percakapan yang tepat adalah **mengulang pesanan** (jumlah, menu, waktu, dan alamat) untuk dikonfirmasi, baru berterima kasih. Dengan begitu, salah dengar dapat dikoreksi saat itu juga. Langsung menutup telepon, atau menyuruh pelanggan mengirim ulang lewat pesan singkat, tidak menyelesaikan masalah salah dengar.

8. Menanggapi keluhan lisan

Pelanggan yang mengeluh biasanya sudah kesal. Gambar 3.14 memperlihatkan urutan tanggapan.



Gambar 3.14 Enam langkah menanggapi keluhan lisan dan tanggapan yang kurang tepat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Misalkan pelanggan menelepon, "Ini sudah ketiga kalinya saya menelepon! Paket saya katanya dikirim Senin, sampai sekarang belum datang. Isinya baju untuk acara hari Sabtu!" Petugas belum tahu posisi paket. **Tanggapan pertama yang paling tepat** memadukan tiga hal: **minta maaf**, **menunjukkan bahwa ia menangkap masalahnya** (acara hari Sabtu), dan **langsung bertindak** ("Boleh saya minta nomor resinya untuk saya lacak sekarang?").

Mengapa tanggapan lain kurang tepat?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Menyalahkan pihak lain** ("keterlambatan itu di luar kendali kantor kami karena kurir mitra") membuat pelanggan merasa masalahnya ditepis. Pelanggan tidak peduli siapa yang terlambat; ia ingin paketnya tiba.
- **Menyuruh melacak sendiri** ("silakan lacak di aplikasi") melempar pekerjaan petugas kepada pelanggan.
- **Menyebut aturan umum** ("paket reguler bisa lima hari kerja") tidak menangani kasus dan bisa jadi tidak benar untuk paket itu.
- **Menjanjikan "dihubungi besok pagi"** tanpa mencoba menolong sekarang menunda penyelesaian padahal acaranya sudah dekat, walaupun tindak lanjut tetap bagus sebagai langkah tambahan bila memang diperlukan.

Prinsipnya: **sesudah meminta maaf, bertindaklah pada saat itu juga bila bisa, lalu beri kepastian tindak lanjut**.

9. Saat percakapan terganggu

Tidak semua percakapan berjalan mulus. Tiga keadaan yang sering muncul pada soal dan caranya.

- **Suara putus-putus atau tidak jelas.** Jangan menebak isi pesan. Katakan dengan sopan, "Mohon maaf, suara Bapak kurang jelas. Boleh diulang?" Bila gangguan berlanjut, tawarkan menelepon balik agar pelanggan tidak menunggu lama.
- **Pelanggan berbicara cepat atau berbelit.** Jangan memotong. Setelah ia selesai, **ringkas** dengan kalimat sendiri lalu minta konfirmasi: "Jadi pesanan yang ingin diganti adalah yang tanggal 4, benar begitu?" Cara ini sekaligus memastikan pesan diterima utuh.
- **Pelanggan meminta data pribadi pihak lain** atau informasi yang tidak boleh dibuka lewat telepon. Pastikan dulu identitas penelepon dan haknya. Bila ragu, jangan memberi data, tawarkan prosedur resmi.

Pada ketiga keadaan itu, prinsipnya sama: **memastikan pesan benar sebelum bertindak, tetap sopan, dan menjaga kerahasiaan**.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Komunikasi berhasil bila pesan yang dipahami penerima sama dengan yang dimaksud pengirim. Unsur: pengirim, pesan, saluran, penerima, umpan balik.
- Berbicara: jelas, pelan, runtut, kata yang dipahami pendengar. Mendengar aktif: tidak memotong, mencatat, **parafrasa**.
- Telepon: sapa + nama lembaga + nama diri; **minta izin** menahan; **beri tahu orang yang dituju dulu** baru menyambung; tawarkan **mencatat pesan**.
- Pesan telepon lengkap: waktu, nama dan asal, untuk siapa, isi, tindakan dan batas waktu, nomor, penerima. Cocokkan satu per satu.
- Pada telepon pemesanan, **ulangi** jumlah, menu, waktu, dan alamat.
- Keluhan lisan: maaf, tunjukkan paham, **bertindak sekarang**, beri kepastian; jangan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menyalahkan pihak lain atau menyuruh pelanggan bekerja sendiri.

- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 3.15 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Melengkapi pesan telepon dari percakapan

Pada Selasa, 8 Juni 2027 pukul 09.40, resepsionis menerima telepon. Penelepon: "Saya Rudi dari Bengkel Maju Jaya. Tolong sampaikan ke Bu Sari, sparepart mesin pesanan beliau tiba Kamis, bukan Rabu. Mohon beliau telepon saya balik paling lambat Rabu pukul 16.00 di nomor 0821-7777-0202 untuk memastikan jam pengambilan." Tentukan isi catatan pesan yang tepat.

Langkah. Tulis semua unsur:

1. Waktu: Selasa, 8 Juni 2027, pukul 09.40.
2. Dari: Rudi, Bengkel Maju Jaya.
3. Untuk: Bu Sari.
4. Isi pesan: sparepart mesin tiba **Kamis** (bukan Rabu).
5. Yang diminta: telepon balik **paling lambat Rabu pukul 16.00** untuk memastikan jam pengambilan.
6. Nomor: 0821-7777-0202.
7. Penerima pesan: nama resepsionis.

Jawaban: catatan memuat ketujuh unsur dengan hari dan jam persis seperti percakapan. Kesalahan khas yang harus dihindari: menulis "Rabu" untuk kedatangan, atau menulis "telepon hari ini".

Contoh 2: Tanggapan pertama atas keluhan

Pelanggan menelepon, "Pesanan kue saya untuk acara pernikahan besok belum diantar, sudah dua kali saya telepon!" Petugas belum tahu keadaannya. Pilih tanggapan pertama yang paling tepat: (a) "Pengantaran memang bisa sampai sore, Bu, tunggu saja." (b) "Mohon maaf, Bu. Kuenya untuk pernikahan besok, ya? Boleh saya minta nomor pesanannya untuk saya periksa sekarang?" (c) "Itu urusan bagian pengantaran, silakan telepon bagian itu." (d) "Mohon maaf, nanti kami hubungi Ibu lagi besok pagi."

Langkah.

1. Tanggapan harus meminta maaf, menunjukkan paham, dan bertindak sekarang.
2. (a) menyebut aturan umum; (c) melempar ke bagian lain; (d) menunda sampai besok padahal acaranya besok.
3. (b) meminta maaf, menyebut inti masalah, dan langsung mencari data untuk bertindak.

Jawaban: (b).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 3: Menyambungkan telepon

Penelepon bernama Bu Dewi ingin berbicara dengan Pak Joko, kepala bagian pembelian, tentang keterlambatan pesanan. Pak Joko ada di mejanya. Susun langkah resepsionis yang tepat: (1) menyambungkan ke ekstensi Pak Joko; (2) meminta Bu Dewi menunggu sebentar; (3) memberi tahu Pak Joko nama dan keperluan Bu Dewi; (4) memberi tahu Bu Dewi bahwa teleponnya akan disambungkan.

Langkah.

1. Minta izin menunggu dulu: (2).
2. Beri tahu orang yang dituju: (3).
3. Setelah bersedia, beri tahu penelepon: (4).
4. Baru sambungkan: (1).

Jawaban: (2) → (3) → (4) → (1).

Contoh 4: Menjelaskan kepada pelanggan lansia

Bu Wati, 70 tahun, datang menanyakan cara menukar poin belanja lewat aplikasi toko. Ia belum pernah memakai aplikasi. Pilih cara menjelaskan yang tepat: (a) menjelaskan seluruh fitur aplikasi dengan cepat agar lengkap; (b) berbicara jelas dan agak pelan, menjelaskan tiga langkah penukaran satu per satu, lalu meminta Bu Wati mencoba langkah-langkah itu di ponselnya; (c) menyuruhnya membaca petunjuk di dinding; (d) menukarkan poinnya tanpa menjelaskan apa pun.

Langkah.

1. Pelanggan lansia dan belum biasa: pelan, sederhana, bertahap, dan dipastikan paham.
2. (a) membanjiri informasi; (c) tidak membantu; (d) tidak mengajarkan, walaupun mungkin cepat.
3. (b) menjelaskan bertahap dan memastikan paham lewat praktik.

Jawaban: (b).

❖ PETA KONSEP



Gambar 3.15 Peta konsep komunikasi lisan dengan pelanggan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal komunikasi lisan:

1. **Tentukan situasinya**: menerima telepon, menyambungkan, mencatat pesan, mengakhiri pemesanan, atau menanggapi keluhan.
2. **Ingat urutan standar** untuk situasi itu (Gambar 3.12 dan 3.14).
3. **Untuk soal catatan pesan**, cocokkan unsur demi unsur dengan percakapan: hari, jam, nama, asal, isi, batas waktu, nomor.
4. **Untuk soal ucapan**, pilih yang minta maaf, menangkap masalah, dan bertindak sekarang; coret yang menyalahkan, melempar, atau menunda.
5. **Untuk soal pelanggan khusus**, pilih penjelasan pelan, sederhana, bertahap, dan diuji lewat praktik.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Catatan pesan yang salah satu detailnya diubah**: hari kirim, batas waktu telepon balik, nomor, atau asal penelepon yang hilang.
- **Catatan yang menambahkan kesimpulan** yang tidak diucapkan penelepon.
- **Menyambung telepon langsung** tanpa memberi tahu siapa pun.
- **Menyuruh penelepon menelepon sendiri nanti** alih-alih menawarkan mencatat pesan.
- **Menyalahkan pihak ketiga** atau menyebut aturan umum untuk menepis keluhan.
- **Menyuruh pelanggan melacak sendiri** atau menunggu tanpa kepastian.
- **Menutup telepon pemesanan** tanpa mengulang pesanan.
- **Menjelaskan terlalu banyak** kepada pelanggan lansia atau pemula.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih catatan pesan yang menulis "mohon telepon balik hari ini" karena terdengar mendesak, padahal penelepon meminta telepon balik paling lambat hari Kamis pukul 15.00. Mengubah batas waktu membuat penerima pesan salah mengatur jadwal.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat percakapan telepon dengan beberapa informasi sekaligus: hari kirim, kepastian gudang tujuan, dan batas waktu telepon balik. Cocokkan setiap unsur catatan pada tiap pilihan dengan percakapan, lalu temukan satu-satunya catatan yang seluruhnya benar.

►. Pada Rabu, 9 Juni 2027 pukul 10.15, Dina, sekretaris CV Kertas Jaya, menerima telepon.
Penelepon: "Selamat pagi, saya Arif dari PT Mega Cetak. Bisa bicara dengan Pak Budi?"
Dina: "Pak Budi sedang rapat sampai pukul 12.00. Ada pesan yang ingin disampaikan, Pak?"
Penelepon: "Tolong sampaikan, pengiriman kertas pesanan beliau mundur dari Kamis ke Jumat pagi karena truk kami diperbaiki. Kami juga perlu kepastian: kertas dikirim ke gudang lama atau ke gudang baru di Jalan Melati. Mohon Pak Budi menelepon saya paling lambat Kamis pukul 15.00 di nomor 0812-3456-7890."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Catatan pesan telepon untuk Pak Budi yang paling tepat adalah ....

A. Rabu 9/6/2027, 10.15 — Arif (PT Mega Cetak): kiriman kertas mundur ke Jumat pagi. Mohon telepon balik paling lambat Kamis 15.00 ke 0812-3456-7890 untuk memastikan gudang tujuan.

B. Rabu 9/6/2027, 10.15 — Arif (PT Mega Cetak): kiriman kertas mundur ke Jumat pagi karena truk diperbaiki; kertas akan dikirim ke gudang baru di Jalan Melati kecuali Bapak menelepon.

C. Rabu 9/6/2027, 10.15 — Arif (PT Mega Cetak): kiriman kertas mundur ke Kamis pagi. Mohon telepon balik paling lambat Jumat 15.00 ke 0812-3456-7890 untuk memastikan gudang tujuan.

D. Rabu 9/6/2027, 10.15 — Arif (PT Mega Cetak): kiriman kertas mundur ke Jumat pagi karena truk diperbaiki. Mohon Bapak telepon balik hari ini ke 0812-3456-7890.

E. Rabu 9/6/2027, 10.15 — Arif (PT Mega Cetak): kiriman kertas mundur ke Jumat pagi. Mohon telepon balik paling lambat Kamis 15.00 ke kantor PT Mega Cetak tentang gudang tujuan.

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Pesan telepon dicatat lengkap dan tepat: hari/tanggal dan jam telepon, nama dan asal penelepon, isi pesan, serta tindak lanjut yang diminta (termasuk batas waktu dan nomor yang harus dihubungi). Pencatat tidak boleh menambah keputusan yang tidak diucapkan penelepon.

Langkah:

1. Isi 1: pengiriman mundur dari Kamis KE Jumat pagi.
2. Isi 2: penelepon menanyakan gudang tujuan (lama atau baru) — belum diputuskan.
3. Tindak lanjut: Pak Budi menelepon paling lambat Kamis pukul 15.00 ke 0812-3456-7890.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Semua unsur penting benar dan lengkap.
- **B.** ✗ Jebakan: penelepon belum memutuskan gudang tujuan; catatan ini menambah keputusan yang tidak pernah diucapkan, dan nomor serta batas waktu telepon balik hilang.
- **C.** ✗ Jebakan: hari tertukar; jadwal baru Jumat pagi dan batas telepon balik Kamis pukul 15.00.
- **D.** ✗ Jebakan: tampak lengkap, tetapi pertanyaan tentang gudang tujuan hilang dan batas waktunya salah tulis menjadi "hari ini".
- **E.** ✗ Jebakan: nomor 0812-3456-7890 yang diminta penelepon tidak dicatat, padahal Pak Budi harus menghubungi Pak Arif langsung.

Jawaban: A.

✎ LATIHAN

Tulis dulu urutan standar untuk situasi pada soal. Lalu pilih ucapan atau catatan yang menjawab kebutuhan pelanggan dan tidak melanggar urutan itu.

1. Pada Kamis, 9 September 2027, petugas layanan pelanggan jasa kirim "Antar Cepat" menerima telepon.

Pelanggan: "Ini sudah ketiga kalinya saya menelepon! Katanya paket saya dikirim Senin,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sampai hari ini belum datang. Isinya baju untuk acara keluarga hari Sabtu!"
Petugas belum mengetahui posisi paket itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan lisan pertama petugas yang paling tepat adalah ....

A. "Mohon maaf, Bu. Keluhan Ibu saya catat dan saya teruskan ke bagian pengiriman agar Ibu dihubungi lagi besok pagi oleh petugas kami."
B. "Mohon maaf, Bu. Paket reguler memang dapat sampai lima hari kerja, jadi kemungkinan besar paket Ibu tiba hari Jumat."
C. "Mohon maaf, Bu, pelacakan di sistem kami sedang lambat. Silakan Ibu lacak sendiri di aplikasi dengan nomor resi Ibu."
D. "Saya mengerti Ibu kesal. Namun, keterlambatan itu di luar kendali kantor kami karena berasal dari kurir mitra kami."
E. "Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bu. Paketnya untuk acara Sabtu, ya? Boleh saya minta nomor resinya untuk saya lacak sekarang?"

Kunci singkat: 1. E

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa catatan pesan telepon harus memuat batas waktu yang persis seperti yang disebut penelepon?
- Mengapa menyalahkan kurir mitra bukan tanggapan pertama yang baik atas keluhan pelanggan?
- **Yang harus kuingat:** minta izin sebelum menahan, beri tahu sebelum menyambung, catat lengkap dan tepat, ulangi pesan penting, dan bertindak saat menanggapi keluhan.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-3.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.4 · Komunikasi tertulis dengan pelanggan

SMKMPLB-3.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **dasar komunikasi** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB, dan komunikasi tertulis adalah wujudnya yang paling nyata di kantor: surat, surel, dan pemberitahuan. Pada soal latihan, kamu diminta **menentukan unsur yang harus ada** (misalnya pada surat undangan), **memeriksa dan memperbaiki draf** (surel dengan subjek kosong, kalimat pemberitahuan yang tidak baku), **memilih isi pokok** surat balasan keluhan atau surel konfirmasi pesanan, dan **menentukan isi surat pemberitahuan**.

Soal sub bab ini hampir semuanya berkategori sulit. Pilihan jawabannya mirip satu sama lain dan hanya berbeda pada **satu detail**: satu angka, satu tanggal, satu syarat tambahan, atau satu kesalahan ejaan. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan bagian-bagian surat bisnis dan fungsinya;
- menentukan unsur wajib surat undangan dan surat pemberitahuan;
- menyusun isi pokok surat balasan keluhan dan surel konfirmasi pesanan secara tepat;
- memeriksa surel bisnis dari subjek, sapaan, isi, dan penutup;
- memperbaiki kalimat agar baku, jelas, dan tidak menimbulkan salah paham.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

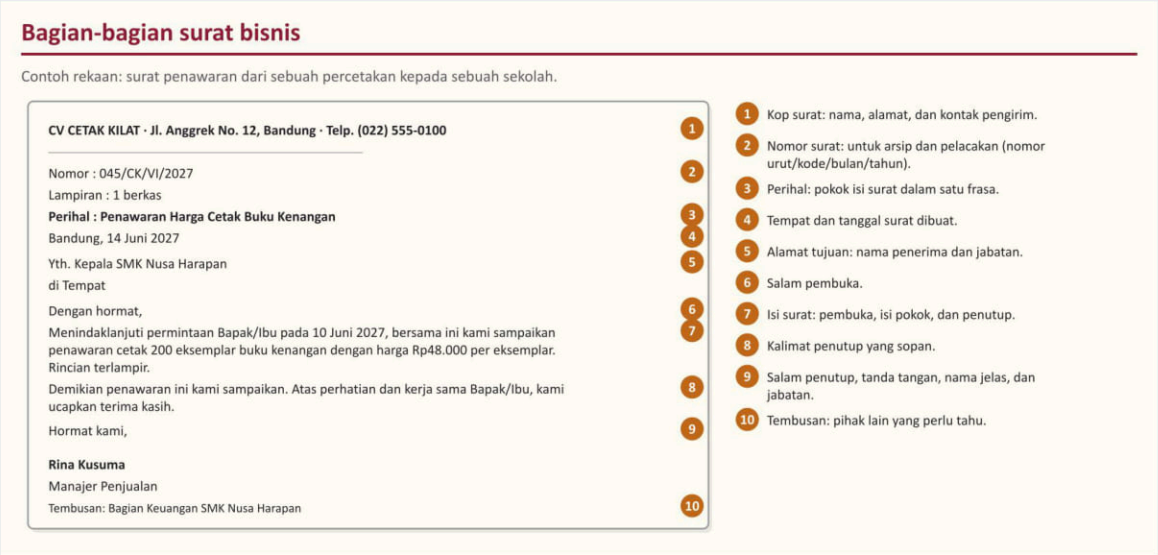
1. Tulisan yang mewakili organisasi

Surat dan surel adalah wajah organisasi yang dibaca pelanggan di tempat yang jauh dari kantor. Berbeda dengan percakapan, tulisan **tidak disertai nada suara dan wajah** yang membantu menjelaskan maksud, dan tulisan **bisa disimpan sebagai bukti**. Karena itu tulisan resmi harus **jelas, lengkap, sopan, dan benar**. Satu jam yang kurang dalam undangan dapat membuat puluhan orang datang pada waktu yang salah. Satu kalimat yang ambigu dalam pemberitahuan dapat membuat pelanggan menunggu di rumah seharian.

Jenis tulisan yang sering kamu buat sebagai staf administrasi: surat penawaran, surat pesanan, surat undangan, surat pemberitahuan, surat balasan keluhan, dan surel konfirmasi. Semuanya memakai pola yang mirip.

2. Bagian-bagian surat bisnis

Gambar 3.16 memperlihatkan surat penawaran lengkap beserta sepuluh bagian yang perlu kamu kenal.



Gambar 3.16 Surat penawaran rekaan dan sepuluh bagiannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Kop surat:** nama, alamat, dan kontak pengirim.
2. **Nomor surat:** nomor urut, kode, bulan, dan tahun, untuk arsip dan pelacakan (Sub bab 5.2).
3. **Perihal:** pokok isi surat dalam satu frasa, bukan satu kalimat.
4. **Tempat dan tanggal** surat dibuat.
5. **Alamat tujuan:** nama penerima dan jabatannya.
6. **Salam pembuka**, misalnya "Dengan hormat,".
7. **Isi surat:** paragraf pembuka, isi pokok, dan penutup.
8. **Kalimat penutup** yang sopan.
9. **Salam penutup, tanda tangan, nama jelas, dan jabatan.**
10. **Tembusan:** pihak lain yang perlu mengetahui isi surat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kamu tidak perlu menghafal urutannya sebagai deretan huruf, tetapi pahami fungsi tiap bagian: nomor dan tanggal untuk arsip, perihal agar penerima cepat tahu inti surat, alamat tujuan agar sampai ke orang yang tepat, dan tanda tangan sebagai pengesahan.

3. Surat undangan: lima unsur yang wajib

Surat undangan mengajak seseorang menghadiri sebuah acara. Agar penerima dapat hadir, undangan wajib memuat lima hal (Gambar 3.17).



Gambar 3.17 Surat undangan rekaan dengan lima unsurnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Kalimat pengundang:** siapa diundang untuk apa.
2. **Hari dan tanggal.**
3. **Waktu (jam).**
4. **Tempat.**
5. **Acara atau agenda.**

Pada soal "perbaikan yang paling penting", kamu menelusuri draf dan mencari **unsur wajib yang hilang**. Dalam draf Koperasi "Sejahtera" pada Gambar 3.17 versi awal, hari, tanggal, tempat, dan acara sudah ada, tetapi **jam pelaksanaan** belum. Itulah perbaikan terpenting, karena tanpa jam anggota tidak tahu kapan harus hadir. Usulan lain yang tampak baik tetapi bukan unsur wajib: menambah nomor rekening agar anggota menyetor simpanan (tidak berkaitan dengan undangan), mengganti salam resmi dengan yang lebih akrab (merusak kesopanan resmi), menghapus acara dari undangan (acara adalah unsur wajib), atau mencantumkan daftar nama seluruh anggota (tidak diperlukan, undangan ditujukan kepada anggota secara umum).

4. Surat pemberitahuan

Surat pemberitahuan memberi tahu pihak tertentu tentang suatu hal yang akan atau telah terjadi, misalnya penghentian aliran air untuk perbaikan. Agar penerima dapat menyesuaikan diri, surat memuat:

- **hari, tanggal, jam mulai, dan jam selesai** kejadian (keduanya, bukan hanya jam mulai);
- **alasan singkat** (perbaikan pipa);

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **dampak** bagi penerima (aliran air berhenti);
- **saran** yang membantu (menampung air secukupnya sebelum pukul 08.00);
- **kontak** yang dapat dihubungi bila terjadi masalah (nomor layanan pelanggan bila aliran belum pulih setelah jam selesai);
- bahasa **jelas, ringkas, dan santun**.

Dua hal yang **tidak** layak dimuat: menghilangkan jam selesai karena "bisa saja lebih cepat" (penerima tetap perlu tahu batas waktunya) dan menyatakan bahwa jam selesai "dapat mundur tanpa pemberitahuan lagi" (kalimat yang membuat penerima tidak bisa merencanakan apa pun dan terkesan lepas tanggung jawab). Bila memang ada kemungkinan mundur, pemberitahuan berikutnya akan disampaikan lewat saluran yang disebutkan.

5. Surat balasan keluhan

Pelanggan menulis surat keluhan, dan organisasi harus membalasnya. Gambar 3.18 meringkas empat unsur surat balasan yang baik.



Gambar 3.18 Empat unsur surat balasan keluhan dan hal yang tidak boleh ditambahkan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Permintaan maaf** atas **semua masalah** yang dikeluhkan, dan **pengakuan kesalahan** bila memang berasal dari pihak kita.
2. **Penyampaian pemahaman** atas pokok keluhan, supaya pelanggan tahu kita mengerti masalahnya.
3. **Penyelesaian konkret**: apa yang akan dilakukan, kapan, dan siapa yang menanggung biayanya.
4. **Penutup dan kontak.**

Perhatikan contoh. Pak Darma menulis bahwa 40 potong seragam pesanannya terlambat 5 hari dan 6 potong ukurannya salah. Setelah diperiksa, kesalahan ukuran berasal dari bagian produksi konveksi, dan pemilik memutuskan mengganti 6 potong tanpa biaya paling lambat 20 Mei 2027. Kalimat isi pokok yang paling tepat adalah: *"Kami mohon maaf atas keterlambatan dan kesalahan ukuran dari pihak kami; 6 potong itu kami ganti tanpa biaya paling lambat 20 Mei 2027."* Kalimat ini meminta maaf atas **kedua masalah**, **mengakui bahwa kesalahan dari pihak kami**, menyebut **penyelesaian konkret** (ganti), **siapa menanggung** (tanpa biaya), dan

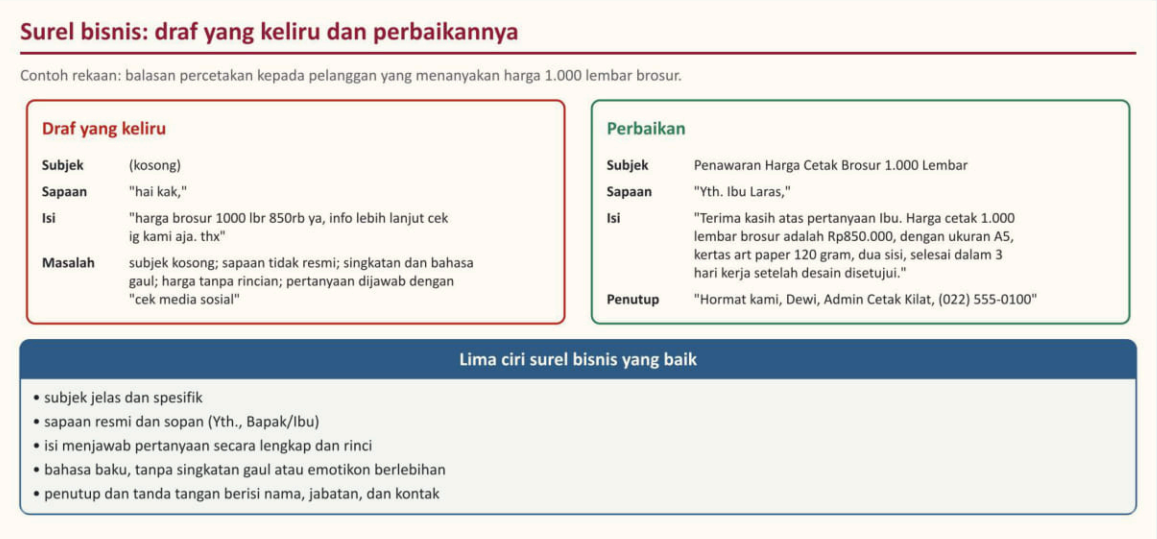
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

batas waktu.

Kalimat lain kurang tepat karena **menambahkan sesuatu yang tidak ada**: meminta maaf hanya untuk salah ukuran dan melupakan keterlambatan, menunda penggantian sampai pesanan lain selesai, membebankan ongkos kirim kepada pelanggan, meminta pelanggan mengirim balik dulu padahal kesalahan ada di pihak konveksi, atau mensyaratkan nota asli. Hal-hal itu mengubah keputusan pemilik dan menambah beban pelanggan.

6. Surel bisnis

Surel (surat elektronik) mengikuti pola surat, dengan beberapa kekhasan. Gambar 3.19 membandingkan draf yang keliru dan perbaikannya untuk pertanyaan harga brosur.



Gambar 3.19 Draf surel yang keliru dan perbaikan yang tepat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lima ciri surel bisnis yang baik:

1. **Subjek jelas dan spesifik**, misalnya "Penawaran Harga Cetak Brosur 1.000 Lembar", bukan kosong dan bukan "Halo".
2. **Sapaan resmi dan sopan**, misalnya "Yth. Ibu Laras," bukan "hai kak,".
3. **Isi menjawab pertanyaan secara lengkap dan rinci.** Bila ditanya harga, tulis harga lengkap (Rp850.000) beserta ukuran, jenis kertas, dan lama pengerjaan. Jangan mengalihkan ke media sosial ("cek IG kami aja") sebagai pengganti jawaban, dan jangan melampirkan katalog seluruh produk sebagai pengganti jawaban.
4. **Bahasa baku**, tanpa singkatan gaul ("lbr", "rb", "thx") dan tanpa emotikon berlebihan yang tidak sesuai suasana resmi.
5. **Penutup dan tanda tangan** berisi salam, nama, jabatan, dan kontak.

Surel ke pelanggan juga memerlukan ketelitian khusus: pastikan **alamat penerima benar**, **lampiran sesuai dan tidak berlebihan**, dan **data pelanggan lain tidak terlihat** (Sub bab 3.5).

7. Surel konfirmasi pesanan

Surel konfirmasi memastikan kedua pihak memegang catatan yang sama. Isinya memuat **rincian barang** (jenis, jumlah, ukuran), **total harga yang dihitung benar**, **syarat pembayaran** (uang muka), dan **tanggal pengiriman**. Soal tentang konfirmasi biasanya menyediakan kalimat-kalimat yang hanya berbeda pada satu detail, jadi pemeriksaannya adalah **mencocokkan setiap angka dengan data pesanan**.

Misalkan CV Kaos Prima menerima pesanan 36 kaus polo bordir (ukuran M 12, L 18, XL 6) seharga Rp85.000 per potong. Kesepakatan: uang muka 50 % sebelum produksi, kaus dikirim 20 Juli 2027. Hitung dulu: 36 × 85.000 = **Rp3.060.000**; uang muka 50 % = **Rp1.530.000**. Surel yang benar memuat semua itu persis. Kesalahan yang mungkin dipasang di pilihan lain: jumlah ukuran tertukar (M 18, L 12), total dihitung salah (Rp3.600.000), uang muka disebut sesudah pengiriman, atau tanggal kirim diganti "segera setelah selesai".

8. Bahasa baku dalam tulisan resmi

Tulisan resmi memakai bahasa baku. Beberapa kesalahan yang paling sering diujikan:

Kesalahan	Perbaikan	Aturan
paket anda	paket **Anda**	kata ganti "Anda" untuk menyapa ditulis dengan huruf kapital
akan di kirim	akan **dikirim**	awalan di- ditulis serangkai dengan kata kerja
di titip ke tetangga	**dititipkan** kepada tetangga	awalan di- pada kata kerja serangkai
di rumah	di rumah (tetap dipisah)	di- sebagai kata depan tempat ditulis terpisah
jika tidak ada di rumah maka paket di titip	jika **Anda** tidak berada di rumah, paket **dititipkan**	anak kalimat perlu subjek yang jelas

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dikirim besok atau lusa tergantung	dikirim pada 15 Oktober 2027	hindari ketidakpastian bila jadwalnya sudah pasti

Dua catatan. Pertama, **perbaikan tidak boleh mengubah ketentuan**. Bila kalimat aslinya menyebut paket dititipkan kepada tetangga, perbaikannya tidak menghapus penitipan. Kedua, **subjek yang jelas** dalam anak kalimat: "Jika tidak berada di rumah, paket akan dititipkan" ambigu karena subjeknya tidak disebut; "Jika Anda tidak berada di rumah, paket akan dititipkan" jelas.

9. Urutan kerja menyusun dan mengirim surat

Surat yang baik tidak langsung diketik. Urutan kerja berikut mengurangi kesalahan.

1. **Tentukan tujuan dan penerima:** apa yang ingin disampaikan, kepada siapa, dan apakah surat resmi atau surel cukup.
2. **Kumpulkan data pokok:** nama dan jabatan penerima, hari, tanggal, waktu, tempat, nomor atau rujukan surat sebelumnya, serta lampiran yang dibutuhkan.
3. **Susun draf** dengan urutan bagian surat: kepala, nomor, lampiran, perihal, alamat, salam pembuka, isi, penutup, dan tanda tangan.
4. **Periksa sebelum dikirim:** ejaan nama dan gelar, tanggal dan hari (apakah cocok dengan kalender), angka waktu, tempat, huruf kapital, tanda baca, dan kelengkapan lampiran.
5. **Minta paraf dan tanda tangan** dari pejabat yang berwenang. Surat yang belum ditandatangani belum sah dikirim.
6. **Beri nomor dan catat** pada buku agenda surat keluar, lalu **kirim** dengan cara yang dapat dibuktikan (buku ekspedisi, resi, atau tanda terima surel).
7. **Simpan pertinggal** (salinan surat) sebagai arsip.

Kesalahan yang sering lolos adalah hari dan tanggal yang tidak cocok (misalnya "Sabtu, 12 Maret" padahal 12 Maret jatuh pada hari lain) dan nama penerima yang salah eja. Karena itu langkah 4 dilakukan dengan teliti, bukan sekadar membaca sekilas. Untuk surat yang menjawab keluhan atau pertanyaan, tambahkan satu kebiasaan lagi: **balas dengan cepat**, sesuai standar kantor (misalnya dalam satu atau dua hari kerja), karena balasan yang terlambat membuat pelanggan merasa diabaikan walaupun isinya baik. Bila jawaban lengkap belum tersedia, kirim dulu balasan singkat yang menyatakan keluhan sudah diterima dan kapan jawaban akan diberikan. Balasan pertama itu tidak menggantikan jawaban akhir, tetapi menenangkan pelanggan.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Surat bisnis: kop, nomor, perihal, tempat dan tanggal, alamat tujuan, salam pembuka, isi, penutup, tanda tangan, tembusan.
- **Undangan** wajib memuat: hari/tanggal, **waktu (jam)**, tempat, acara. **Pemberitahuan** memuat waktu mulai **dan** selesai, alasan, saran, kontak.
- **Balasan keluhan:** maaf atas semua masalah, pahami keluhan, penyelesaian konkret (apa,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kapan, siapa menanggung), kontak. Jangan menambah syarat atau beban baru.

- **Surel:** subjek jelas, sapaan resmi, isi lengkap dan rinci, bahasa baku, penutup dengan kontak.
- **Konfirmasi pesanan:** cocokkan jumlah, ukuran, total, uang muka, dan tanggal kirim satu per satu.
- Bahasa baku: **Anda**, **dikirim/dititipkan** (serangkai), **di rumah** (terpisah), subjek jelas di tiap anak kalimat.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 3.20 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Melengkapi unsur surat undangan

Draf undangan rekaan OSIS: "Dengan hormat, kami mengundang Bapak/Ibu Guru untuk hadir dalam rapat persiapan pentas seni pada hari Jumat, 18 Juni 2027, di Ruang Guru, dengan acara pembentukan panitia." Tentukan unsur yang masih kurang.

Langkah.

1. Cek lima unsur: kalimat pengundang (ada), hari dan tanggal (ada: Jumat, 18 Juni 2027), waktu (jam) (tidak ada), tempat (ada: Ruang Guru), acara (ada: pembentukan panitia).
2. Unsur yang hilang: jam pelaksanaan.

Jawaban: perlu ditambahkan jam pelaksanaan, misalnya "pukul 13.00 WIB".

Contoh 2: Memperbaiki kalimat pemberitahuan

Kalimat rekaan: "Barang anda akan di antar besok atau lusa tergantung, jika tidak ada di rumah maka barang di titip ke satpam." Jadwal sebenarnya sudah pasti: 22 Juli 2027. Ketentuan penitipan kepada satpam tidak boleh berubah. Susun kalimat yang baku, jelas, dan tidak mengubah ketentuan.

Langkah.

1. "anda" → "Anda" (huruf kapital).
2. "di antar" → "diantar" dan "di titip" → "dititipkan" (serangkai).
3. "besok atau lusa tergantung" tidak pasti, ganti dengan jadwal pasti: "pada 22 Juli 2027".
4. Beri subjek pada anak kalimat: "Jika Anda tidak berada di rumah".
5. Pertahankan penitipan kepada satpam.

Jawaban: "Barang Anda akan diantar pada 22 Juli 2027. Jika Anda tidak berada di rumah, barang akan dititipkan kepada satpam."

Contoh 3: Isi surel konfirmasi pesanan

Pesanan rekaan: 24 kemeja seragam (S 6, M 10, L 8) @ Rp120.000. Kesepakatan: uang muka 40 % sebelum produksi; kemeja dikirim 5 Agustus 2027. Tentukan isi pokok surel konfirmasi.

Langkah.

1. Rincian: 24 kemeja (S 6, M 10, L 8); cek 6 + 10 + 8 = 24 ✓.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Total: 24 × 120.000 = Rp2.880.000.
3. Uang muka 40 %: 0,4 × 2.880.000 = Rp1.152.000, dibayar **sebelum produksi**.
4. Tanggal kirim: 5 Agustus 2027.

Jawaban: "Pesanan 24 kemeja seragam (S 6, M 10, L 8) senilai Rp2.880.000 kami terima; mohon uang muka Rp1.152.000 sebelum produksi; kemeja dikirim 5 Agustus 2027."

Contoh 4: Memilih isi pokok surat balasan keluhan

Pelanggan mengeluh bahwa 15 kotak pesanannya terlambat 3 hari dan 2 kotak isinya salah. Kesalahan isi berasal dari bagian pengemasan. Pemilik memutuskan mengganti 2 kotak tanpa biaya paling lambat 30 Juni 2027. Pilih isi pokok yang paling tepat: (a) mohon maaf atas keterlambatan; 2 kotak akan diganti setelah Bapak mengirim kembali dengan ongkos Bapak; (b) mohon maaf atas keterlambatan dan kesalahan isi dari pihak kami; 2 kotak kami ganti tanpa biaya paling lambat 30 Juni 2027; (c) mohon maaf atas kesalahan isi; penggantian kami jadwalkan setelah pesanan lain selesai; (d) 2 kotak akan kami ganti bila Bapak dapat menunjukkan nota asli.

Langkah.

1. Syarat unsur: maaf atas kedua masalah, pengakuan kesalahan dari pihak kami, penyelesaian konkret dengan batas waktu dan penanggung biaya.
2. (a) meminta maaf hanya untuk satu masalah dan membebankan ongkos kirim; (c) menunda tanpa batas waktu dan melupakan keterlambatan; (d) menambah syarat.
3. (b) memenuhi semua unsur.

Jawaban: (b).

❖ PETA KONSEP



Gambar 3.20 Peta konsep komunikasi tertulis dengan pelanggan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal komunikasi tertulis:

1. **Tentukan jenis tulisan** (undangan, pemberitahuan, balasan keluhan, surel, konfirmasi).
2. **Tulis daftar unsur wajibnya** untuk jenis itu.
3. **Periksa pilihan atau draf** unsur demi unsur; tandai yang hilang atau berlebih.
4. **Cocokkan angka, tanggal, dan nama** dengan data di soal satu per satu. Hitung ulang bila ada total.
5. **Pilih yang lengkap, tepat, sopan, baku**, dan **tidak menambah syarat** yang tidak ada di cerita.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Satu detail diubah**: jumlah, ukuran, tanggal, batas waktu, atau nominal.
- **Unsur wajib hilang**: jam pada undangan, jam selesai pada pemberitahuan.
- **Hal tambahan dipilih sebagai "perbaikan terpenting"**: nomor rekening, daftar semua anggota, emotikon.
- **Surel dialihkan ke media sosial** atau ke katalog sebagai pengganti jawaban.
- **Syarat atau beban baru ditambahkan** pada balasan keluhan.
- **Perbaikan bahasa yang mengubah ketentuan**, misalnya menghapus penitipan paket.
- **Hanya sebagian kesalahan ejaan diperbaiki**: "Anda" sudah kapital tetapi "di kirim" masih terpisah.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih kalimat yang menulis "Paket Anda akan di kirim pada 15 Oktober 2027" karena sudah memakai "Anda" dan jadwal pasti. Padahal "di kirim" masih salah; awalan di- pada kata kerja ditulis serangkai ("dikirim"). Pilihan yang benar harus benar pada semua aspek sekaligus.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat draf surel balasan dengan subjek kosong, sapaan akrab, singkatan, dan harga tanpa rincian. Daftarkan ciri surel bisnis yang baik, lalu nilai setiap perbaikan satu per satu karena jawabannya lebih dari satu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Ibu Laras dari PT Sarana Medika mengirim surel resmi kepada percetakan "Cetak Kilat" untuk menanyakan harga cetak 1.000 lembar brosur. Admin percetakan menyiapkan draf balasan berikut.
Subjek: (kosong)
Isi: "hai kak, harga brosur 1000 lbr 850rb ya, info lebih lanjut cek ig kami aja. thx"
Pemilik percetakan meminta draf diperbaiki sebelum dikirim (2027).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang tepat pada draf surel tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengisi subjek, misalnya "Penawaran Harga Cetak Brosur 1.000 Lembar".
☐ B. Mengganti sapaan "hai kak" dengan sapaan resmi, misalnya "Yth. Ibu Laras".
☐ C. Menambahkan beberapa emotikon agar balasan terasa lebih ramah bagi calon pelanggan.
☐ D. Menuliskan harga lengkap, misalnya Rp850.000, beserta ukuran, jenis kertas, dan lama pengerjaan.
☐ E. Melampirkan katalog seluruh produk sebagai pengganti jawaban atas harga yang ditanyakan.

Pembahasan **Kunci: A, B, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Surel bisnis yang baik memiliki subjek jelas, sapaan resmi, isi yang menjawab pertanyaan secara lengkap dengan bahasa baku (tanpa singkatan tidak resmi), dan penutup dengan identitas pengirim.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Subjek yang jelas memudahkan penerima mengenali dan mencari surel.
• **Pernyataan 2** ✓ Penanya menulis surel resmi atas nama perusahaan; balasan memakai sapaan resmi.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: emotikon terkesan akrab, tetapi tidak sesuai untuk surel bisnis resmi.
• **Pernyataan 4** ✓ Isi surel harus menjawab pertanyaan secara lengkap dengan angka dan satuan yang baku.
• **Pernyataan 5** ✗ Penerima harus mencari sendiri jawabannya; katalog boleh dilampirkan, tetapi bukan pengganti jawaban.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

✎ LATIHAN

Tulis dulu daftar unsur wajib untuk jenis tulisan di soal. Lalu cocokkan angka dan detail satu per satu.

1. Pak Darma mengirim surat keluhan kepada konveksi "Benang Emas": 40 potong seragam pesanan kantornya datang terlambat 5 hari, dan 6 potong ukurannya tidak sesuai dengan formulir pesanan. Setelah diperiksa, kesalahan ukuran berasal dari bagian produksi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

konveksi. Pemilik konveksi memutuskan mengganti 6 potong itu tanpa biaya paling lambat 20 Mei 2027.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Kalimat isi pokok surat balasan yang paling tepat adalah ....

A. Kami mohon maaf atas kesalahan ukuran ini dan akan mengganti 6 potong itu tanpa biaya setelah pesanan lain kami selesaikan.
B. Kami mohon maaf atas kesalahan kami; 6 potong itu kami ganti paling lambat 20 Mei 2027, sedangkan ongkos kirimnya ditanggung Bapak.
C. Kami mohon maaf atas keterlambatan dan kesalahan ukuran; mohon Bapak mengirim kembali 6 potong itu agar kami periksa lebih dulu.
D. Kami mohon maaf atas keterlambatan dan kesalahan ukuran dari pihak kami; 6 potong itu kami ganti tanpa biaya paling lambat 20 Mei 2027.
E. Kami mohon maaf; 6 potong itu akan kami ganti tanpa biaya paling lambat 20 Mei 2027 bila Bapak dapat menunjukkan nota pembelian asli dari kami.

2. Sekretaris Koperasi Karyawan "Sejahtera" menyusun draf surat undangan Rapat Anggota Tahunan 2027. Isi pokok draf itu: "Dengan hormat, kami mengundang Bapak/Ibu anggota untuk hadir dalam Rapat Anggota Tahunan yang akan dilaksanakan pada hari Sabtu, 20 Februari 2027, di Aula Kantor Koperasi, dengan acara laporan pertanggungjawaban pengurus dan pembagian SHU." Ketua koperasi meminta draf diperiksa sebelum dicetak.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Perbaikan yang paling penting pada isi pokok surat tersebut adalah ....

A. Menambahkan nomor rekening koperasi agar anggota dapat menyetor simpanan sebelum rapat dimulai
B. Mengganti salam pembuka "Dengan hormat" dengan salam yang lebih akrab agar anggota tertarik hadir
C. Menambahkan jam pelaksanaan rapat agar anggota tahu kapan harus hadir
D. Menghapus acara pembagian SHU karena susunan acara sebaiknya diumumkan di lokasi rapat
E. Menambahkan daftar nama seluruh anggota yang diundang agar setiap anggota yakin dirinya termasuk

Kunci singkat: 1. D 2. C

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa jam pelaksanaan merupakan perbaikan terpenting pada undangan yang sudah memuat hari, tempat, dan acara?
- Mengapa surat balasan keluhan tidak boleh menambah syarat seperti nota asli ketika kesalahan berasal dari pihak kita?
- **Yang harus kuingat:** unsur wajib tiap jenis tulisan, cocokkan detail satu per satu, bahasa baku (Anda, dikirim, di rumah), dan jangan menambah syarat baru.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-3.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.5 · Komunikasi digital dengan pelanggan

SMKMPLB-3.5

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **dasar komunikasi** dan **proses layanan pelanggan**, dan contoh resmi nomor 6 memperlihatkan wujud komunikasi digital: pelanggan mengirim **komplain lewat surel** tentang pengiriman dokumen yang terlambat, lalu kamu diminta memilih **tindakan pelayanan prima** yang tepat (soal PGK MCMA). Pada soal latihan, komunikasi digital muncul dalam banyak saluran: **surel dan pesan instan** (jam layanan, waktu balas, surel massal), **media sosial** (komplain publik), **panggilan video**, dan ***chatbot***. Yang diuji adalah kemampuanmu **memilih tindakan yang tepat** dan **menjaga etika serta privasi pelanggan**.

Soal sub bab ini berkategori mudah sampai sulit. Jebakannya biasanya pada pilihan yang tampak cepat atau efisien tetapi **mengorbankan privasi pelanggan, kepercayaan, atau kebutuhan akan petugas manusia**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- memilih saluran komunikasi digital yang sesuai dengan tujuan pesan;
- mengatur jam layanan dan waktu balas yang jujur dan jelas;
- mengirim informasi kepada banyak pelanggan tanpa membuka data pribadi mereka;
- menanggapi komplain lewat surel dan di media sosial dengan urutan yang tepat;
- menerapkan etika panggilan video dan mengelola *chatbot* dengan jalur ke petugas.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Pelanggan sekarang ada di layar

Banyak pelanggan menghubungi usaha lewat ponsel: bertanya lewat pesan, memesan lewat aplikasi, mengeluh lewat komentar. Komunikasi digital punya tiga sifat khas. **Cepat**: pesan sampai dalam hitungan detik dan pelanggan mengharapkan balasan segera. **Tercatat**: semua teks dapat disimpan dan dibaca ulang, sehingga bisa menjadi bukti. **Kadang publik**: komentar di media sosial dibaca banyak orang, sehingga cara kita menanggapi satu pelanggan juga dinilai orang lain.

Karena itu, etika pelayanan prima (Sub bab 3.1) tetap berlaku di layar: sopan, tepat, menjaga rahasia, dan bertindak sesuai prosedur. Yang berbeda adalah alat dan kehati-hatiannya.

2. Memilih saluran menurut tujuan

Setiap saluran punya keunggulan sendiri (Gambar 3.21).

Memilih saluran komunikasi digital menurut tujuan

Tidak ada saluran terbaik untuk semua keperluan; pilih yang sesuai isi pesan dan kebutuhan pelanggan.

Saluran	Cocok untuk	Perhatikan
Surel	penawaran resmi, konfirmasi pesanan, dokumen, informasi rinci	subjek jelas, sapaan resmi, lampiran sesuai, BCC untuk banyak penerima
Pesan instan (mis. WhatsApp Business)	pertanyaan cepat, konfirmasi singkat, katalog, pelacakan	jam layanan dan waktu balas, balasan cepat, data pribadi
Media sosial (komentar, pesan pribadi)	pengumuman, promosi, tanggapan publik	komentar terlihat umum: balas sopan; data pribadi di pesan pribadi
Panggilan video	penjelasan yang perlu dilihat (desain, demonstrasi), rapat dengan klien	uji perangkat, latar belakang rapi, mikrofon
Chatbot	pertanyaan umum 24 jam (jam buka, ongkos kirim)	harus ada jalur ke petugas untuk masalah khusus
Telepon	masalah mendesak atau rumit yang perlu dialog langsung	tata cara telepon (Sub bab 3.3)

Gambar 3.21 Saluran komunikasi digital, kecocokannya, dan hal yang perlu diperhatikan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

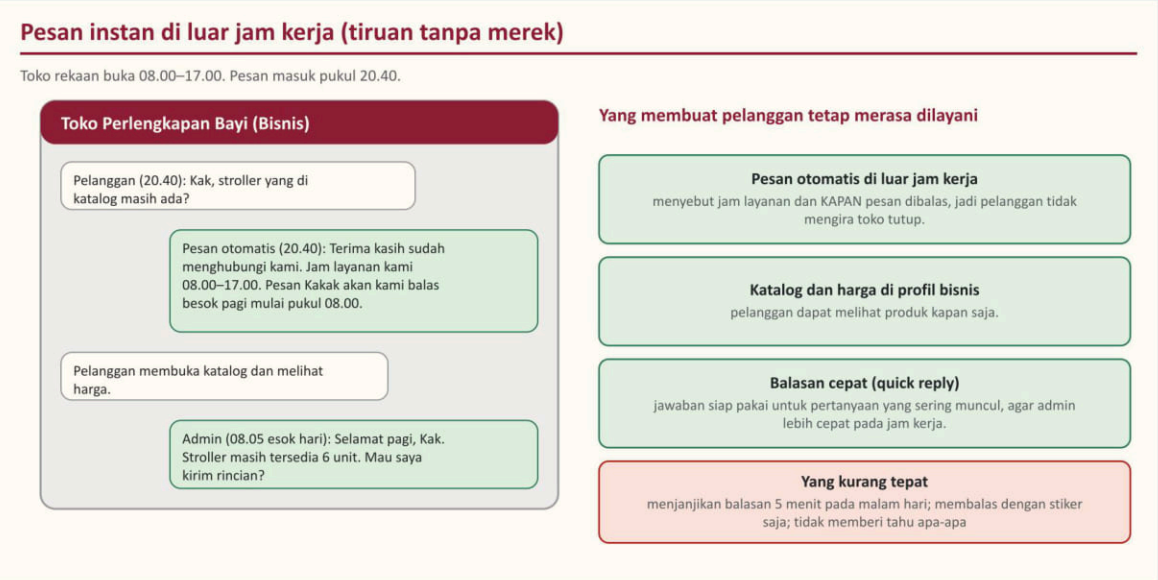
- **Surel** cocok untuk penawaran resmi, konfirmasi pesanan, dan informasi yang rinci atau berlampiran dokumen.
- **Pesan instan** cocok untuk pertanyaan cepat dan konfirmasi singkat.
- **Media sosial** cocok untuk pengumuman dan promosi, serta menjadi tempat pelanggan menyampaikan komentar secara terbuka.
- **Panggilan video** cocok untuk penjelasan yang perlu dilihat, misalnya desain atau demonstrasi.
- ***Chatbot*** cocok untuk pertanyaan umum yang berulang pada jam berapa pun.
- **Telepon** cocok untuk masalah mendesak atau rumit yang membutuhkan percakapan langsung.

Memilih saluran bukan soal selera, melainkan **kecocokan dengan isi pesan**. Penawaran harga yang rinci lebih tepat lewat surel; pertanyaan "stok masih ada?" cukup lewat pesan instan; masalah yang membuat pelanggan marah sering lebih baik diselesaikan dengan percakapan langsung.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Jam layanan dan waktu balas yang jujur

Pesan instan membuat pelanggan merasa dilayani sepanjang hari. Namun admin manusia tidak bisa bekerja 24 jam. Bila toko buka pukul 08.00–17.00 dan pesan yang masuk malam hari baru dibalas esok harinya **tanpa pemberitahuan**, pelanggan mengira toko tutup atau mengabaikan mereka. Gambar 3.22 memperlihatkan jalan keluarnya.



Gambar 3.22 Pesan otomatis di luar jam kerja, katalog, dan balasan cepat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

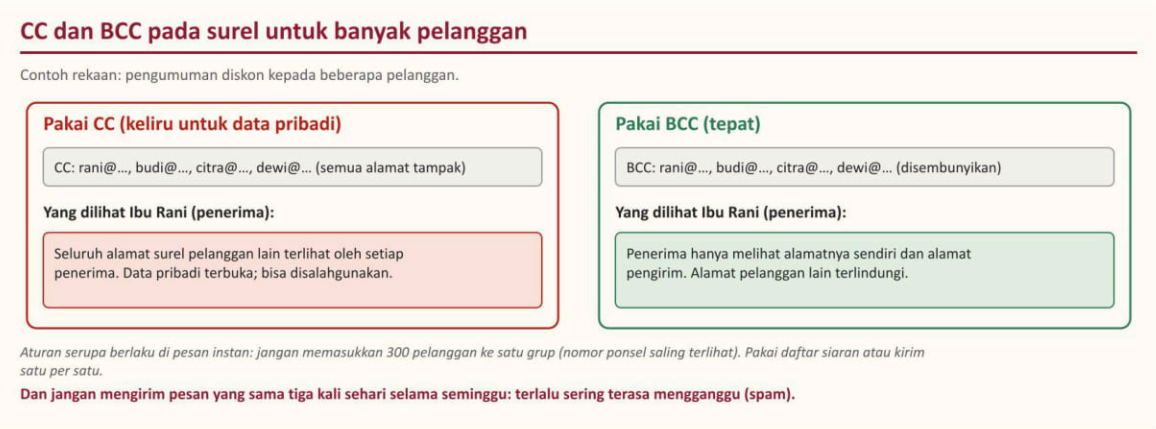
Langkah yang tepat:

- **Aktifkan pesan otomatis di luar jam kerja** yang menyebutkan **jam layanan** dan **kapan pesan akan dibalas**. Pelanggan jadi tahu apa yang diharapkan.
- **Pasang katalog dan harga** di profil bisnis agar pelanggan dapat melihat produk kapan saja.
- **Siapkan balasan cepat** untuk pertanyaan yang sering muncul (jam buka, ongkos kirim, cara pesan) agar admin membalas lebih cepat pada jam kerja.

Langkah yang keliru: **menjanjikan balasan dalam 5 menit pada malam hari** (janji yang tidak bisa ditepati lebih merusak kepercayaan daripada tidak berjanji), **membalas dengan stiker saja** (tidak menjawab kebutuhan), atau **tidak memberi tahu apa pun**. Prinsipnya: **janji kecil yang jujur lebih baik daripada janji besar yang tidak ditepati.**

4. Surel dan pesan untuk banyak pelanggan

Mengirim pengumuman ke ratusan pelanggan menimbulkan masalah privasi. Alamat surel dan nomor ponsel termasuk **data pribadi** yang tidak boleh terlihat oleh pelanggan lain. Gambar 3.23 menjelaskan perbedaan CC dan BCC.



Gambar 3.23 Kolom CC memperlihatkan semua alamat penerima; BCC menyembunyikannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **CC** (*carbon copy*): salinan dikirim kepada penerima tambahan, dan **semua penerima dapat melihat alamat satu sama lain**. Cocok untuk rekan kerja yang memang perlu saling tahu, bukan untuk pelanggan.
- **BCC** (*blind carbon copy*): salinan dikirim tanpa memperlihatkan alamat penerima kepada penerima lain. **Inilah pilihan yang tepat untuk pengumuman kepada banyak pelanggan.**

Aturan serupa berlaku di pesan instan: **jangan memasukkan 300 pelanggan ke dalam satu grup** karena nomor ponsel mereka akan saling terlihat. Gunakan daftar siaran atau kirim satu per satu. Beberapa kebiasaan lain yang baik:

- **Tulis subjek yang jelas**, misalnya "Diskon Akhir Tahun 2027 Kain Nusantara".
- **Jangan mengirim pesan yang sama berkali-kali** dalam waktu singkat. Mengirim tiga kali sehari selama seminggu terasa mengganggu (*spam*).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Beri cara berhenti berlangganan** bagi pelanggan yang tidak ingin menerima pesan.

5. Menanggapi komplain lewat surel

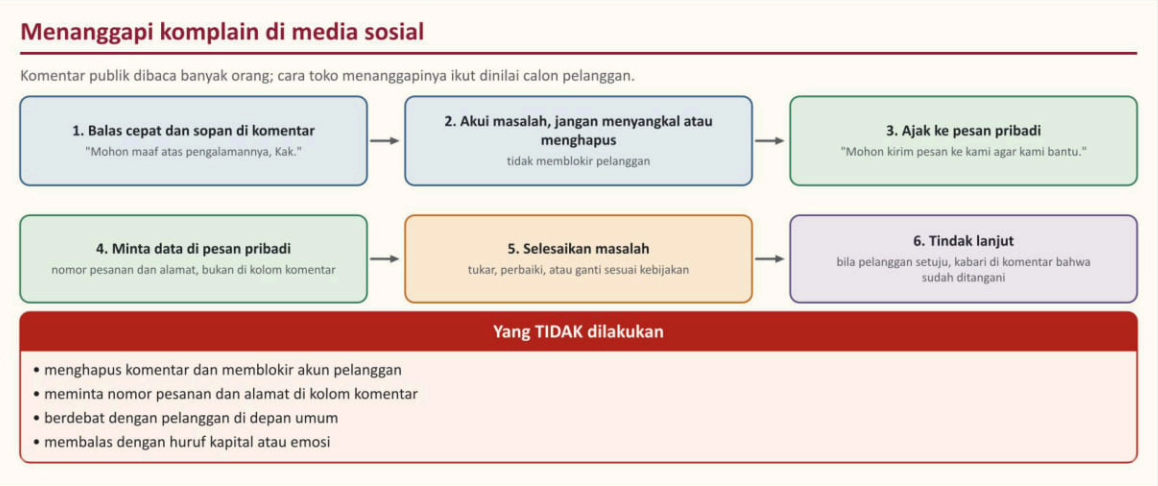
Contoh resmi nomor 6 menyajikan komplain lewat surel tentang pengiriman dokumen yang terlambat. Tindakan pelayanan prima yang tepat memadukan tiga hal.

1. **Meminta maaf** atas ketidaknyamanan dan mengakui bahwa pengiriman terlambat.
2. **Memberi kepastian**: apa yang sudah atau sedang dilakukan, dan perkiraan waktu dokumen sampai.
3. **Bertindak segera** (periksa, hubungi kurir, kirim ulang bila perlu), tidak menunggu pelanggan menelepon.

Hal yang **tidak tepat**: membalas dengan huruf kapital semua (kesannya membentak), menyalahkan kurir tanpa menawarkan penyelesaian, menunda balasan sampai pelanggan menelepon, atau membalas dengan jawaban baku yang tidak menyinggung masalah pelanggan. Surel yang baik ditulis sesuai pola Sub bab 3.4: subjek jelas, sapaan resmi, isi lengkap, penutup dengan kontak.

6. Menanggapi komplain di media sosial

Komplain di kolom komentar dibaca publik. Misalkan akun toko sepatu mendapat komentar, "Sepatu saya jebol padahal baru dipakai seminggu! Pelayanan buruk!" dan komentar itu disukai 40 orang. Gambar 3.24 meringkas langkah yang tepat.



Gambar 3.24 Enam langkah menanggapi komplain di media sosial dan hal yang tidak dilakukan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

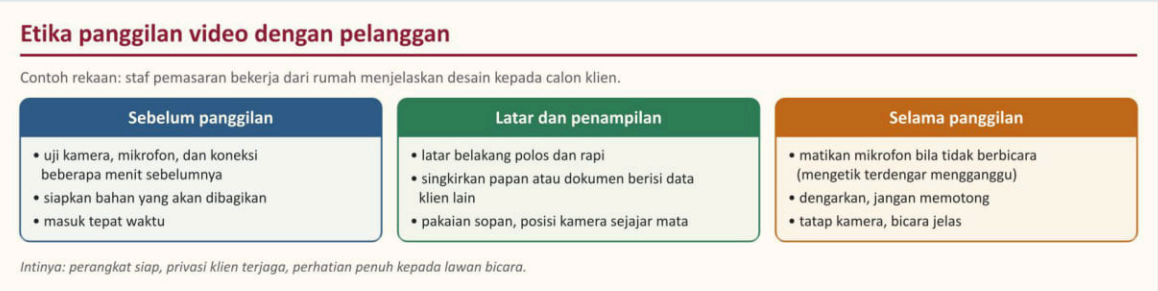
Inti prosedurnya:

- **Balas cepat dan sopan di komentar**, minta maaf, dan tunjukkan bahwa toko peduli.
- **Ajak pelanggan melanjutkan lewat pesan pribadi.**
- **Tanyakan data pribadi** (nomor pesanan, alamat) **di pesan pribadi**, bukan di kolom komentar yang terbuka.
- Selesaikan masalah sesuai kebijakan (tukar, perbaiki, ganti).

Yang **keliru**: **menghapus komentar dan memblokir akun pelanggan** (kesannya menutup-nutupi dan menambah amarah), meminta data pribadi di kolom komentar, atau berdebat di depan umum. Komentar yang ditanggapi dengan baik justru menunjukkan kepada calon pelanggan bahwa toko bertanggung jawab.

7. Panggilan video

Panggilan video semakin dipakai untuk menjelaskan desain, produk, atau layanan kepada klien. Etikanya (Gambar 3.25):



Gambar 3.25 Persiapan, latar, dan sikap selama panggilan video. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Sebelum:** uji kamera, mikrofon, dan koneksi beberapa menit sebelumnya; siapkan bahan; masuk tepat waktu.
- **Latar dan penampilan:** latar belakang polos dan rapi; **singkirkan papan atau dokumen berisi data klien lain** yang terlihat oleh kamera; berpakaian sopan.
- **Selama: matikan mikrofon bila tidak berbicara** (suara mengetik mengganggu), dengarkan tanpa memotong, dan bicara jelas.

Kesalahan yang sering muncul: membiarkan mikrofon menyala sambil mengetik "agar klien tahu saya sedang bekerja", lupa menguji perangkat, atau membiarkan data klien lain terlihat di latar belakang (pelanggaran privasi).

8. *Chatbot* dan batas kemampuannya

Chatbot adalah program yang menjawab pertanyaan secara otomatis. Ia sangat berguna untuk **pertanyaan umum yang berulang** (jam buka, ongkos kirim, status pesanan) dan dapat menjawab pada jam berapa pun. Namun *chatbot* punya batas: ia tidak mampu menangani **masalah khusus, rumit, atau emosional**, misalnya barang rusak.

Karena itu *chatbot* **wajib menyediakan jalur ke petugas manusia**. Bayangkan pelanggan menulis berulang kali, "Saya mau bicara dengan petugas, barang saya rusak!", tetapi *chatbot*

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

terus membalas dengan daftar pertanyaan umum. Pernyataan yang tepat:

- *Chatbot* perlu menyediakan **pilihan dialihkan ke petugas** untuk masalah seperti barang rusak (**Benar**).
- Balasan *chatbot* itu **tidak** tepat walaupun cepat, karena tidak menjawab kebutuhan pelanggan (**Salah** bahwa sudah tepat).
- **Pesan berulang** dari pelanggan yang kesal adalah **tanda bahwa percakapan perlu segera ditangani petugas** (**Benar**).

Kecepatan balasan bukan satu-satunya ukuran layanan; **ketepatan terhadap kebutuhan** lebih penting.

9. Keamanan dan privasi

Beberapa aturan yang berlaku untuk semua saluran digital:

- **Jangan meminta kata sandi atau kode verifikasi (OTP)** pelanggan lewat pesan.
- **Verifikasi identitas** lewat saluran resmi sebelum memberikan data pelanggan (Sub bab 3.1).
- **Jangan membagikan tangkapan layar** yang memuat data pribadi pelanggan kepada pihak lain.
- **Waspadai pesan penipuan** yang menyamar sebagai petugas atau pelanggan (Sub bab 6.3).
- **Data pelanggan** hanya dipakai untuk melayani pelanggan itu.

10. Mencatat dan menindaklanjuti percakapan digital

Percakapan di layar mudah hilang tertimbun pesan baru, sehingga pelanggan sering harus mengulang keluhan yang sama. Layanan yang baik **mencatat** setiap percakapan penting: nama pelanggan, isi keluhan atau permintaan, waktu, nomor tiket atau resi, dan tindakan yang dijanjikan. Catatan ini berguna ketika pelanggan menghubungi lagi atau ketika kasus **diteruskan (dieskalasi)** ke atasan atau bagian lain, sebab petugas berikutnya cukup membaca riwayat tanpa bertanya ulang. Tiga kebiasaan pendukung:

- **Menyebut batas waktu tindak lanjut** yang realistis ("kami hubungi lagi paling lambat besok pukul 15.00") dan **menepatinya**.
- **Menutup percakapan** dengan memastikan masalah selesai atau jadwal tindak lanjut disepakati.
- **Menyimpan catatan di tempat resmi** (sistem tiket atau lembar catatan kantor), bukan di ponsel pribadi.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Pilih saluran menurut tujuan: surel (resmi, rinci), pesan instan (cepat), media sosial (publik), video (perlu dilihat), *chatbot* (pertanyaan umum), telepon (mendesak atau rumit).
- Di luar jam kerja: **pesan otomatis** yang menyebut jam layanan dan kapan dibalas; katalog; balasan cepat. Jangan menjanjikan yang tidak bisa ditepati.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- Banyak penerima: **BCC**, bukan CC; tanpa grup besar; jangan *spam*.
- Komplain surel: minta maaf, beri kepastian, bertindak segera. Komplain media sosial: balas sopan di komentar, pindah ke pesan pribadi untuk data, jangan hapus atau blokir.
- Video: uji perangkat, latar rapi tanpa data klien lain, mikrofon dimatikan saat tidak bicara.
- *Chatbot* butuh jalur ke petugas; pesan berulang pelanggan kesal = tanda perlu petugas.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 3.26 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Pesan otomatis di luar jam kerja

Toko pakaian rekaan buka 09.00–18.00. Banyak pesan masuk malam hari dan baru dibalas keesokan harinya tanpa kabar, sehingga pelanggan mengira toko tidak melayani. Pilih langkah yang tepat: (a) menjanjikan setiap pesan dibalas dalam 5 menit, termasuk malam hari; (b) mengaktifkan pesan otomatis berisi jam layanan dan perkiraan waktu balas; (c) membalas dengan stiker agar tahu pesan terbaca; (d) mematikan pesan masuk di luar jam kerja.

Langkah.

1. Masalah: pelanggan tidak tahu kapan akan dilayani.
2. (a) janji yang tidak bisa ditepati; (c) tidak memberi informasi; (d) menutup jalur pelanggan.
3. (b) memberi tahu jam layanan dan kapan dibalas, tanpa janji berlebihan.

Jawaban: (b).

Contoh 2: CC atau BCC

Admin toko rekaan akan mengirim surel pengumuman diskon kepada 120 pelanggan. Tentukan cara memasukkan alamat dan subjek yang tepat.

Langkah.

1. Alamat surel pelanggan adalah data pribadi yang tidak boleh terlihat oleh pelanggan lain.
2. CC memperlihatkan semua alamat; BCC menyembunyikannya.
3. Subjek harus jelas.

Jawaban: masukkan alamat pelanggan di kolom **BCC**, dengan subjek yang jelas, misalnya "Diskon Akhir Tahun 2027 Toko Pakaian".

Contoh 3: Membalas komplain di media sosial

Seorang pelanggan menulis di kolom komentar akun toko tas rekaan: "Resleting tas saya rusak padahal baru dipakai dua hari!" Susun urutan tanggapan yang tepat: (1) meminta nomor pesanan dan alamat lewat pesan pribadi; (2) membalas komentar dengan sopan dan meminta maaf; (3) menyelesaikan penggantian sesuai kebijakan; (4) mengajak pelanggan melanjutkan lewat pesan pribadi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Mulai dari balasan sopan di komentar: (2).
2. Ajak ke pesan pribadi: (4).
3. Minta data di pesan pribadi: (1).
4. Selesaikan masalah: (3).

Jawaban: (2) → (4) → (1) → (3). Menghapus komentar atau meminta nomor pesanan di kolom komentar tidak tepat.

Contoh 4: Mengelola *chatbot*

Toko elektronik rekaan memakai *chatbot* yang menjawab jam buka dan ongkos kirim. Pelanggan yang barangnya rusak menulis tiga kali "Tolong hubungkan ke petugas!" dan *chatbot* tetap membalas daftar pertanyaan umum. Tentukan perbaikan yang tepat: (a) menambahkan pilihan "hubungi petugas" yang mengalihkan percakapan ke petugas; (b) mematikan *chatbot*; (c) membuat *chatbot* membalas lebih cepat; (d) meminta pelanggan membaca daftar pertanyaan umum lebih teliti.

Langkah.

1. Masalah: *chatbot* tidak punya jalur ke petugas untuk masalah khusus.
2. (b) menghilangkan manfaat untuk pertanyaan umum; (c) kecepatan bukan masalahnya; (d) menyalahkan pelanggan.
3. (a) menyasar penyebab.

Jawaban: (a).

❖ PETA KONSEP



Gambar 3.26 Peta konsep komunikasi digital dengan pelanggan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal komunikasi digital:

1. **Tentukan saluran dan situasinya**: pesan instan di luar jam, surel massal, komplain surel, komplain publik, panggilan video, atau *chatbot*.
2. **Tulis kebutuhan pelanggan dan risiko** (privasi, kepercayaan, kebutuhan petugas).
3. **Pilih tindakan yang menjaga privasi dan kepercayaan**; coret yang membuka data, berjanji berlebihan, atau menutup jalur ke petugas.
4. **Untuk soal pernyataan**, nilai satu per satu terhadap prinsip di atas.
5. **Cek pilihan terakhir**: apakah tindakan ini menjawab kebutuhan pelanggan, bukan hanya tampak efisien?

Jebakan yang sering dipasang:

- **CC dipakai untuk pengumuman massal** sehingga alamat pelanggan terlihat.
- **Grup besar** dipakai untuk menyiarkan pengumuman.
- **Janji balasan yang tidak realistis** (5 menit, 24 jam).
- **Stiker atau emotikon** menggantikan jawaban.
- **Menghapus atau memblokir** pelanggan yang mengeluh di komentar.
- **Data pribadi diminta di kolom komentar.**
- **Chatbot dianggap cukup** padahal tidak punya jalur ke petugas.
- **Mikrofon dibiarkan menyala** atau data klien lain terlihat di latar panggilan video.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih memasukkan alamat 300 pelanggan di kolom CC "agar setiap pelanggan tahu bahwa diskon berlaku untuk banyak orang". Alasan itu tidak menjadi pembenaran: alamat surel adalah data pribadi, sehingga BCC yang tepat.

NEXT LEVEL STUDY

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menceritakan toko yang membalas pesan malam hari baru keesokan harinya tanpa pemberitahuan, sehingga pelanggan mengira toko tutup. Pilih semua langkah komunikasi digital yang menjawab masalah itu tanpa menjanjikan hal yang tidak bisa ditepati.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Toko perlengkapan bayi "Bunda Ceria" memakai WhatsApp Business untuk melayani pelanggan. Pada 2027 banyak pesan masuk di luar jam kerja (08.00–17.00) dan baru dibalas keesokan harinya tanpa pemberitahuan apa pun, sehingga pelanggan mengira tokonya tutup. Pemilik ingin pelanggan tetap merasa dilayani tanpa admin harus bekerja 24 jam.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah komunikasi digital yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengaktifkan pesan otomatis di luar jam kerja yang menyebutkan jam layanan dan kapan pesan akan dibalas.

☐ B. Mengatur pesan otomatis yang menjanjikan setiap pesan dibalas dalam 5 menit, termasuk pada malam hari.

☐ C. Menyediakan katalog produk beserta harga di WhatsApp Business agar pelanggan dapat melihatnya kapan saja.

☐ D. Menyiapkan balasan cepat untuk pertanyaan yang sering muncul agar admin membalas lebih cepat pada jam kerja.

☐ E. Membalas pesan malam hari dengan stiker agar pelanggan tahu bahwa pesannya sudah dibaca admin.

Pembahasan **Kunci: A, C, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Komunikasi digital yang baik memberi kepastian kepada pelanggan (jam layanan, waktu balas), menyediakan informasi mandiri (katalog), dan tetap sopan serta profesional. Fitur WhatsApp Business: pesan otomatis, balasan cepat, dan katalog.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Pelanggan langsung mendapat kepastian bahwa toko buka dan pesannya akan dibalas.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: terdengar ramah, tetapi janji itu tidak dapat ditepati tanpa admin 24 jam, sehingga pelanggan malah kecewa.

• **Pernyataan 3** ✓ Pelanggan dapat mencari informasi produk sendiri walaupun admin belum membalas.

• **Pernyataan 4** ✓ Balasan cepat mempercepat layanan tanpa menambah jam kerja admin.

• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: stiker tidak memberi informasi dan terkesan tidak profesional; pelanggan tetap tidak tahu kapan dilayani.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

✎ LATIHAN

Tulis dulu risiko yang harus dijaga (privasi, kepercayaan, kebutuhan petugas). Lalu nilai tiap pilihan atau pernyataan terhadap risiko itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Admin toko daring "Kain Nusantara" akan mengirim informasi diskon akhir tahun 2027 kepada 300 pelanggan melalui surel dan WhatsApp Business. Alamat surel dan nomor ponsel pelanggan termasuk data pribadi yang tidak boleh terlihat oleh pelanggan lain. Pemilik toko meminta agar pesan terlihat profesional dan tidak mengganggu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara komunikasi digital yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memasukkan alamat surel ke-300 pelanggan ke kolom CC agar setiap pelanggan tahu diskon berlaku untuk banyak orang.
☐ B. Memasukkan alamat surel pelanggan ke kolom BCC agar alamat pelanggan lain tidak terlihat.
☐ C. Membuat satu grup WhatsApp berisi 300 pelanggan agar pengumuman terkirim sekali jalan.
☐ D. Mengirim pesan diskon yang sama tiga kali sehari selama seminggu agar pelanggan tidak melewatkannya.
☐ E. Menulis subjek surel yang jelas, misalnya "Diskon Akhir Tahun 2027 Kain Nusantara".

2. Akun Instagram toko sepatu "Langkah Jaya" menerima komentar publik pada Agustus 2027: "Sepatu saya jebol padahal baru dipakai seminggu! Pelayanan buruk!" Komentar itu disukai 40 orang. Admin toko ingin menanganinya secara profesional.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Admin sebaiknya menghapus komentar itu dan memblokir akun pelanggan agar citra toko tetap baik.	○	○
Admin membalas komentar dengan sopan dan meminta maaf, lalu mengajak pelanggan melanjutkan lewat pesan pribadi.	○	○
Nomor pesanan dan alamat pelanggan sebaiknya ditanyakan melalui pesan pribadi, bukan di kolom komentar.	○	○

Kunci singkat: 1. B, E 2. 1S 2B 3B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa BCC lebih tepat daripada CC untuk pengumuman kepada banyak pelanggan?
- Mengapa menghapus komentar komplain dan memblokir akun pelanggan bukan langkah yang baik?
- **Yang harus kuingat:** sebut jam layanan dan kapan membalas, lindungi data pelanggan dengan BCC, balas komplain publik dengan sopan lalu pindah ke pesan pribadi, dan sediakan jalur ke petugas.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-3.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 3

SMKMPLB-KB3

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 3 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-KB3

1. Seorang perempuan datang ke Bank Mekar pada 2027 untuk menanyakan saldo dan riwayat transaksi rekening milik ayahnya. Ia tidak membawa surat kuasa maupun kartu rekening ayahnya. Ketentuan bank: data rekening hanya diberikan kepada pemilik rekening atau pemegang surat kuasa.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menolak memberikan data dengan sopan karena penanya bukan pemilik atau pemegang surat kuasa.
☐ B. Menyebutkan saldo karena penanya mengaku anak kandung pemilik rekening.
☐ C. Menjelaskan syarat agar data dapat diberikan, yaitu pemilik datang sendiri atau membawa surat kuasa.
☐ D. Memberikan riwayat transaksi nanti bila penanya dapat menyebutkan nama ibu kandung ayahnya.
☐ E. Tetap melayani dengan ramah walaupun permintaan data tidak dapat dipenuhi.

2. Telepon kantor CV Mitra Print berdering pada 2027, dan resepsionis bernama Yanti mengangkatnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Salam pembuka yang paling tepat adalah ....

A. "Selamat siang, dengan siapa saya bicara dan ada keperluan apa ya, Bapak atau Ibu?"
B. "Selamat siang, dengan Yanti di sini, ada yang bisa saya bantu?"
C. "Halo, selamat siang, dengan siapa dan dari perusahaan mana ini?"
D. "Selamat siang, di sini kantor percetakan, ada apa menelepon?"
E. "Selamat siang, CV Mitra Print, dengan Yanti, ada yang bisa kami bantu?"

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Hasil evaluasi layanan Toko Kue Lestari pada 2027 menunjukkan lima butir standar. Empat butir terpenuhi hampir semua, tetapi butir "menyebut nama pelanggan" hanya dilakukan pada 2 dari 10 pengamatan. Manajer ingin melakukan pembinaan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindak lanjut yang paling tepat adalah ....

A. memberi pelatihan umum tentang seluruh butir standar kepada semua petugas selama sehari penuh
B. membina petugas khusus pada butir menyebut nama pelanggan lalu mengamati lagi sesudahnya
C. mengganti seluruh petugas karena salah satu butir standar tidak terpenuhi dengan baik
D. menghapus butir menyebut nama pelanggan dari standar karena dianggap sulit dipenuhi
E. menunda evaluasi sampai butir tersebut terpenuhi dengan sendirinya seiring waktu

4. Pak Anto mengurus izin usaha di loket Dinas Perizinan Kota Harapan pada 2027. Setelah izinnya selesai tepat waktu, ia menyelipkan amplop berisi uang Rp200.000 kepada petugas bernama Rani sambil berkata, "Sebagai tanda terima kasih, Mbak." Layanan dinas itu hanya dipungut sesuai tarif resmi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Rani yang paling tepat adalah ....

A. menolak dengan sopan dan menjelaskan bahwa layanan sesuai standar tanpa imbalan tambahan
B. menerima amplop dan menyimpannya di laci sampai ada waktu untuk memutuskannya
C. menerima uang itu karena diberikan setelah layanan selesai dan tidak memengaruhi izin sama sekali
D. menolak dengan nada tinggi supaya pelanggan lain tidak mencoba melakukan hal serupa
E. menerima sebagian dan mengembalikan sisanya agar Pak Anto tidak merasa tersinggung

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pak Bayu marah di loket pengaduan PT Tirta Kota pada 2027 karena air di rumahnya mati dua hari tanpa pemberitahuan. Petugas bernama Lila menerapkan beberapa langkah. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Lila langsung menjelaskan bahwa gangguan itu bukan kesalahan perusahaan agar Pak Bayu tidak menyalahkan petugas loket.	○	○
Lila tetap tenang, mendengarkan sampai Pak Bayu selesai, lalu menyatakan memahami kekesalannya.	○	○
Lila mengajak Pak Bayu ke ruang yang lebih tenang, memeriksa data gangguan, lalu menawarkan penyelesaian.	○	○

6. Ibu Rika, penyandang tunanetra, datang sendiri ke kantor layanan PT Listrik Bina dengan tongkat putihnya untuk membayar tagihan pada 2027. Petugas pelayanan melihatnya berdiri di dekat pintu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah awal petugas yang paling tepat adalah ....

A. langsung menuntun tangan Ibu Rika ke loket tanpa bertanya agar cepat
B. meminta Ibu Rika menunggu sampai ada pendamping yang datang menemaninya ke loket
C. menyapa dengan menyebut nama, lalu menanyakan bantuan apa yang diperlukan
D. memanggil pelanggan lain agar menuntun Ibu Rika ke loket pembayaran
E. mengambil tas Ibu Rika agar tangannya bebas dan geraknya lebih cepat

7. Pusat layanan Toko Elektronik Maju mencatat 200 keluhan pada Juni 2027.

Jenis keluhan	Jumlah
Barang tiba terlambat	70
Kemasan rusak	30
Garansi sulit diklaim	60
Pelayanan kasir kurang ramah	40

Manajer menetapkan prioritas perbaikan pada jenis keluhan yang paling sering terjadi. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Prioritas perbaikan dan persentasenya adalah ....

A. garansi sulit diklaim, 30% dari seluruh keluhan
B. kemasan rusak, 15% dari seluruh keluhan
C. pelayanan kasir kurang ramah, 20% dari seluruh keluhan
D. garansi sulit diklaim, 35% dari seluruh keluhan
E. barang tiba terlambat, 35% dari seluruh keluhan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Standar layanan resepsionis Hotel Bahari (2027): menyapa tamu paling lama 10 detik setelah tamu tiba, menyebut nama tamu, menyelesaikan check-in paling lama 5 menit, dan menawarkan bantuan barang. Hasil pengamatan empat resepsionis:

Resepsionis	Menyapa (detik)	Menyebut nama	Check-in (menit)	Menawarkan bantuan barang
Alya	8	ya	4	ya
Bima	12	ya	3	ya
Cinta	9	ya	6	ya
Dika	10	ya	5	ya

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Resepsionis yang memenuhi standar adalah ....

A. Alya saja
B. Alya dan Bima
C. Alya, Cinta, dan Dika
D. Alya dan Dika
E. Bima dan Cinta

9. Waktu tunggu pasien di loket Klinik Bina Sehat melebihi standar 10 menit pada 2027. Setelah diperiksa, hanya satu dari dua loket yang dibuka pada jam ramai karena satu petugas cuti, dan sistem pendaftaran sering lambat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang tindak lanjut evaluasi adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Petugas loket yang masih bekerja dijatuhi sanksi karena waktu tunggu melebihi standar.
☐ B. Penyebab perlu ditelusuri dari orang, cara kerja, alat, dan lingkungan sebelum menyalahkan petugas.
☐ C. Standar waktu tunggu diganti menjadi 20 menit agar hasilnya terlihat sesuai standar.
☐ D. Perbaikan mencakup menyiapkan petugas pengganti saat jam ramai dan memperbaiki sistem pendaftaran.
☐ E. Hasil dibandingkan lagi setelah perbaikan untuk melihat apakah waktu tunggu membaik.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Dewi, petugas loket pendaftaran Klinik Pratama Sehat, sedang membalas pesan pribadi di ponselnya ketika seorang pasien lansia tiba di loket pada 2027. Tidak ada antrean lain di belakang pasien itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Dewi yang paling tepat adalah ....

A. menyelesaikan balasan pesan lebih dulu agar tidak terputus di tengah kalimat
B. menghentikan urusan pribadi, menyapa pasien, dan menanyakan keperluannya
C. menunggu pasien menyapa lebih dulu karena ia yang membutuhkan layanan
D. menyapa sambil tetap membalas pesan agar dua pekerjaan selesai bersamaan
E. meminta pasien duduk menunggu sampai balasan pesannya selesai ditulis

11. Supervisor menilai tiga petugas layanan telepon Toko Daring Maju pada Juli 2027. Standarnya: panggilan dijawab dalam 3 dering.

Petugas	Panggilan diterima	Dijawab dalam 3 dering
Rini	80	64
Sandi	50	42
Tika	120	90

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Petugas yang paling baik memenuhi standar dan alasannya adalah ....

A. Sandi, dengan 84% panggilan dijawab tepat waktu
B. Tika, karena 90 panggilan dijawab tepat waktu terbanyak
C. Rini, dengan 80% panggilan dijawab tepat waktu
D. Sandi, karena 42 panggilan dijawab tepat waktu
E. Tika, dengan 75% panggilan dijawab tepat waktu

12. Admin Toko Alat Olahraga Sigap menulis surel kepada pemasok untuk menanyakan ketersediaan 100 bola futsal yang dibutuhkan pada 10 Agustus 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penulisan surel yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Surel dibuka dengan "Hei, bro" agar terkesan akrab dengan pemasok.
☐ B. Subjek surel jelas, misalnya "Permintaan penawaran 100 bola futsal untuk 10 Agustus 2027".
☐ C. Surel ditutup tanpa nama dan kontak karena pemasok dapat melihat alamat pengirim.
☐ D. Isi surel memuat jumlah, spesifikasi, tanggal dibutuhkan, dan alamat pengiriman.
☐ E. Bahasa surel baku dan sopan dengan sapaan resmi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Toko Seragam Karya menerima pesanan topi dari SMK Bina Muda pada 2027 dengan uang muka 30% dari total. Staf memeriksa pesanan dan surat konfirmasi yang akan dikirim.

Item	Pesanan	Konfirmasi
Topi merah	20 buah × Rp35.000	20 buah × Rp35.000
Topi biru	30 buah × Rp35.000	30 buah × Rp35.000
Total	Rp1.750.000	Rp1.570.000
Uang muka 30%	-	Rp471.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang benar tentang surat konfirmasi adalah ....

A. Konfirmasi sudah benar karena jumlah barangnya sama dengan pesanan
B. Hanya total yang salah; uang muka Rp471.000 sudah benar
C. Total dan uang muka salah; yang benar Rp1.750.000 dan Rp525.000
D. Total salah; yang benar Rp1.750.000, uang muka Rp471.000 tetap dipakai
E. Total dan uang muka salah; yang benar Rp1.570.000 dan Rp525.000

14. Bu Citra memesan kue lewat telepon pada toko "Roti Pelangi" pada 2027: "Saya pesan kue cokelat ukuran 20 sentimeter, tulisannya Selamat Ulang Tahun Dito, diambil hari Sabtu pukul 17.00, atas nama Citra."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengulangan pesanan oleh petugas yang paling lengkap dan benar adalah ....

A. Kue cokelat 20 cm, tulisan "Selamat Ulang Tahun Dito", diambil Sabtu pukul 17.00 atas nama Citra.
B. Kue cokelat 20 cm, tulisan "Selamat Ulang Tahun Dito", diambil Sabtu atas nama Citra.
C. Kue cokelat 20 cm, tulisan "Selamat Ulang Tahun Dito", diambil pukul 17.00 atas nama Citra.
D. Kue cokelat 20 cm, tulisan "Selamat Ulang Tahun Dita", diambil Sabtu pukul 17.00 atas nama Citra.
E. Kue cokelat 25 cm, tulisan "Selamat Ulang Tahun Dito", diambil Sabtu pukul 17.00 atas nama Citra.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Seorang pelanggan berkata kepada petugas Dani pada 2027, "Pesanan saya dikirim ke alamat lama, bukan ke Jalan Melati. Padahal saya sudah mengganti alamat bulan lalu, dan paketnya harus tiba sebelum Jumat."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan petugas yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Dani memotong pembicaraan agar cepat, lalu menjelaskan bahwa pelanggan seharusnya memperbarui alamat lebih awal.

☐ B. Dani menyimak tanpa memotong, lalu memparafrasa: "Jadi paket terkirim ke alamat lama dan harus tiba di Jalan Melati sebelum Jumat, benar?"

☐ C. Dani mencatat alamat baru, nomor pesanan, dan batas waktu hari Jumat.

☐ D. Dani langsung menjawab "tidak masalah" tanpa memastikan keluhan yang dimaksud pelanggan.

☐ E. Dani meminta pelanggan mengoreksi bila ada bagian yang belum tepat, tanpa nada menyalahkan.

16. Admin Toko Tanaman Hijau akan mengirim informasi diskon kepada 200 pelanggan lewat surel pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Alamat surel pelanggan dimasukkan pada kolom BCC agar tidak terlihat oleh penerima lain.	○	○
Alamat pelanggan dimasukkan pada kolom CC supaya setiap pelanggan dapat saling mengenal.	○	○
Pesan promosi dikirim sesuai izin pelanggan dan dengan frekuensi yang wajar.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Pak Dimas menulis surat keluhan kepada Toko Mebel Jati Asri: sofa pesanannya tiba terlambat 5 hari, dua kakinya patah, dan petugas penjualan tidak menjawab teleponnya. Toko menyiapkan surat balasan pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Isi surat balasan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Surat hanya meminta maaf atas keterlambatan karena itu masalah yang paling mudah dibuktikan.

☐ B. Surat memohon maaf atas ketiga masalah: keterlambatan, kerusakan kaki sofa, dan telepon yang tidak dijawab.

☐ C. Surat mensyaratkan Pak Dimas mengirim foto dan membayar ongkos kirim penggantian lebih dulu.

☐ D. Surat menyebut penyelesaian konkret, misalnya penggantian kaki sofa pada tanggal tertentu dengan biaya ditanggung toko.

☐ E. Surat mencantumkan nama dan nomor kontak petugas yang dapat dihubungi Pak Dimas.

18. Staf CV Mitra Karya akan mengirim penawaran harga resmi berisi rincian 15 barang dan syarat pembayaran kepada seorang calon pelanggan baru pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Saluran yang paling tepat adalah ....

A. pesan instan singkat karena paling cepat sampai

B. komentar pada media sosial perusahaan agar terlihat publik

C. chatbot di situs karena tersedia sepanjang hari

D. surel resmi dengan lampiran rincian penawaran

E. panggilan video untuk membacakan seluruh daftar harga

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Resepsionis Yanti mencatat pesan telepon untuk Pak Heri pada formulir di gambar. Pak Heri akan menindaklanjuti pesan itu setelah kembali dari luar kota (2027).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keterangan yang masih harus dilengkapi agar pesan dapat ditindaklanjuti adalah ....

PESAN TELEPON

CV Mitra Print

Hari/tanggal/jam :	_____
Untuk :	Pak Heri (Bagian Penjualan)
Dari :	Ibu Nana, Toko Sinar Abadi
Isi pesan :	Minta dikirimi penawaran harga 20 rim kertas A4.
Tindakan :	Mohon dihubungi kembali.
Nomor telepon :	_____
Batas waktu :	_____
Penerima pesan :	Yanti (resepsionis)

A. asal penelepon dan isi pesan yang disampaikan kepada resepsionis
B. nama penerima pesan beserta bagian tujuan pesan itu
C. waktu telepon, nomor telepon, dan batas waktu tindak lanjut
D. nama penelepon beserta jabatannya di toko tersebut
E. nomor agenda surat dan tanda tangan atasan kantor

20. Seorang pelanggan datang ke gerai Layanan Internet Kita pada 2027 sambil mengeluh, "Internet saya mati tiga hari, saya sudah dua kali menelepon tetapi belum ada teknisi yang datang."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Petugas meminta maaf, menunjukkan paham, lalu segera membuat tiket teknisi sambil memberi kepastian jadwal.	○	○
Petugas menyarankan pelanggan menelepon lagi besok karena urusan teknisi bukan wewenang gerai.	○	○
Petugas menyalahkan bagian teknisi di depan pelanggan agar pelanggan tahu bahwa gerai tidak bersalah.	○	○

21. Draf surat undangan rapat orang tua siswa SMK Harapan pada 2027 berisi: "Hari/tanggal: Sabtu, 10 Juli 2027; Tempat: Aula sekolah; Acara: pembagian rapor semester genap."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Unsur wajib yang belum ada pada draf adalah ....

A. tempat rapat
B. hari dan tanggal rapat
C. acara rapat
D. waktu (jam) rapat
E. nomor agenda surat

22. Staf administrasi Toko Perabot Kencana memeriksa lima kalimat dari draf surat resmi kepada pelanggan pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kalimat yang sesuai kaidah bahasa baku adalah ....

A. Mohon anda mengirim berkas melalui surel paling lambat hari Jumat.
B. Pesanan Anda telah dikirim dan diterima oleh bagian gudang pada Senin.
C. Pesanan Anda telah di kirim dan diterima oleh bagian gudang pada Senin.
D. Barang tersebut kami titipkan dirumah Bapak yang berada di Jalan Kenanga.
E. Surat ini ditulis supaya Bapak mengetahui bahwa Pesanan Bapak sudah siap.

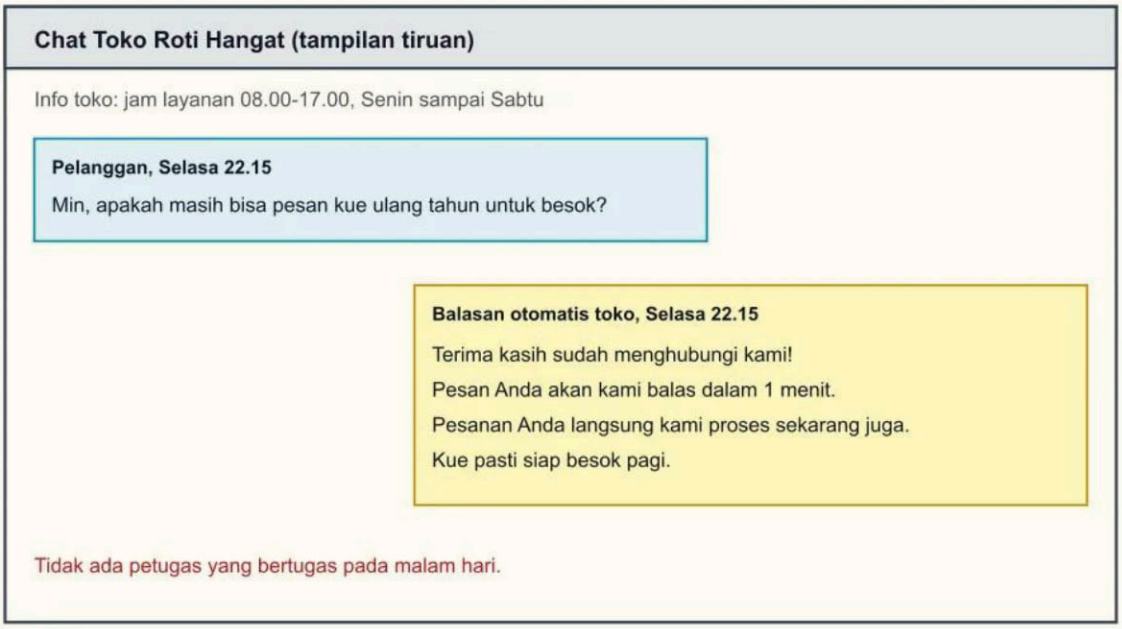
23. Admin Klinik Kecantikan "Kulit Sehat" melayani pelanggan lewat pesan instan dan menerima foto kondisi kulit pelanggan untuk konsultasi pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Foto pelanggan hanya dipakai untuk konsultasi dan tidak diunggah di media sosial tanpa izin tertulis.
☐ B. Admin meminta kata sandi akun pelanggan agar dapat melihat riwayat pesanannya.
☐ C. Pembayaran diarahkan ke rekening atas nama klinik yang tercantum resmi, bukan ke rekening pribadi admin.
☐ D. Admin meneruskan tangkapan layar percakapan ke grup staf yang luas sebagai bahan hiburan.
☐ E. Admin hanya meminta data yang diperlukan untuk konsultasi dan pemesanan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Gambar menunjukkan percakapan pelanggan Toko Roti Hangat pada malam hari di luar jam layanan (2027). Pemilik toko ingin memperbaiki pesan otomatis agar pelanggan tidak kecewa.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan pesan otomatis yang paling tepat adalah ....



A. menghapus pesan otomatis sepenuhnya agar pelanggan menunggu balasan petugas pada jam kerja
B. mengganti dengan pesan yang menjanjikan balasan dalam waktu satu menit saja
C. menambah gambar dan hiasan agar pesan terlihat lebih ramah bagi pelanggan
D. meminta pelanggan menelepon nomor pribadi pemilik toko pada tengah malam
E. menyebut jam layanan dan kapan pesan dibalas, tanpa janji yang tidak dapat ditepati

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Seorang pelanggan menulis komentar publik pada unggahan Toko Kopi Senja: "Pesanan saya salah dua kali! Layanan buruk!" Admin toko menanggapinya pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan admin yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membalas komentar dengan sopan, meminta maaf, dan mengajak pelanggan melanjutkan lewat pesan pribadi.

☐ B. Menghapus komentar agar pelanggan lain tidak membacanya sebelum memperbaiki masalah.

☐ C. Meminta data pesanan dan alamat pelanggan lewat pesan pribadi, bukan di kolom komentar.

☐ D. Memblokir akun pelanggan setelah membalas supaya komentar baru tidak muncul lagi.

☐ E. Memberi kepastian tindak lanjut, misalnya mengganti pesanan, dan menyampaikannya dengan jelas.

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 3.1 · Etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan	1, 4, 5, 6, 10	___ / 5	Ulangi hlm. 133
Sub bab 3.2 · Evaluasi praktik layanan pelanggan sesuai norma dan budaya kerja	3, 7, 8, 9, 11	___ / 5	Ulangi hlm. 145
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan dengan pelanggan	2, 14, 15, 19, 20	___ / 5	Ulangi hlm. 158
Sub bab 3.4 · Komunikasi tertulis dengan pelanggan	12, 13, 17, 21, 22	___ / 5	Ulangi hlm. 169
Sub bab 3.5 · Komunikasi digital dengan pelanggan	16, 18, 23, 24, 25	___ / 5	Ulangi hlm. 182

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 4 · K3/K3LH dan Budaya Kerja Perkantoran

SMKMPLB-B4

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan prinsip K3/K3LH dan memilih pengendalian bahaya yang tepat di kantor dan industri
- menganalisis penerapan K3 saat kebakaran, gempa, kecelakaan bahan kimia, dan pemeriksaan peralatan
- menerapkan budaya kerja perkantoran yang disiplin, jujur, rahasia terjaga, dan rapi

Peta bab

Sub bab	Judul
4.1	Prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri
4.2	Analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja
4.3	Budaya kerja di lingkungan perkantoran

Bab 4 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-B4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.1 · Prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri

SMKMPLB-4.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **konsep K3/K3LH dan budaya kerja** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Contoh resmi nomor 4 pada halaman kisi-kisi memperlihatkan bentuk soalnya: seorang staf administrasi mengalami *carpal tunnel syndrome* (gangguan pergelangan tangan), dan kamu diminta menentukan **langkah inspeksi pertama untuk mengidentifikasi akar penyebabnya**. Pada soal latihan sub bab ini, kemampuan itu muncul dalam beberapa situasi kantor: kardus yang menutupi pintu darurat dan APAR, posisi monitor dan kabel pada hasil pemeriksaan K3, mesin fotokopi macet dengan stiker "Awas panas", pemilahan limbah kantor, serbuk toner yang tumpah, dan cara mengangkat kardus arsip.

Soal sub bab ini seluruhnya berkategori mudah. Jebakannya pada **tindakan yang tampak aman tetapi tidak menyentuh sumber bahaya**: menempel tanda, menutup kabel dengan karpet, menunggu, atau melapor setelah pemeriksaan. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan arti K3 dan K3LH serta perbedaan bahaya dan risiko;
- menemukan bahaya di ruang kantor dan memilih pengendalian dengan hierarki pengendalian;
- menerapkan ergonomi pada posisi duduk, penggunaan komputer, dan cara mengangkat;
- menangani peralatan, serbuk halus, dan limbah kantor dengan aman;
- menentukan langkah pertama menyelidiki penyebab keluhan kesehatan kerja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. K3 dan K3LH

K3 adalah singkatan **keselamatan dan kesehatan kerja**. Tujuannya agar setiap pekerja selamat dan sehat selama bekerja, dan agar tempat kerja serta peralatan aman dipakai. **K3LH** menambahkan **lindungan lingkungan hidup**: kegiatan kerja tidak boleh mencemari lingkungan, misalnya dengan membuang limbah berbahaya sembarangan.

Banyak orang mengira K3 hanya urusan pabrik atau bengkel. Kantor pun menyimpan bahaya: kabel yang melintang, lantai licin, kursi yang tidak nyaman, layar yang menyilaukan, dan serbuk toner. Peraturan perundang-undangan tentang keselamatan kerja mewajibkan pemberi kerja menyediakan tempat kerja yang aman, dan pekerja berkewajiban menaati aturan keselamatan serta melapor bila menemukan bahaya. Jadi K3 adalah tanggung jawab bersama, bukan hanya petugas K3.

2. Bahaya dan risiko

Dua istilah yang sering tertukar:

- **Bahaya** adalah **sumber** yang berpotensi menimbulkan cedera atau sakit. Contoh: kabel ekstensi yang melintang di lorong.
- **Risiko** adalah **gabungan peluang dan akibat** dari bahaya itu. Contoh: peluang orang tersandung kabel di lorong yang ramai tinggi, akibatnya bisa patah tulang, maka risikonya besar.

Bahaya di kantor dapat dikelompokkan:

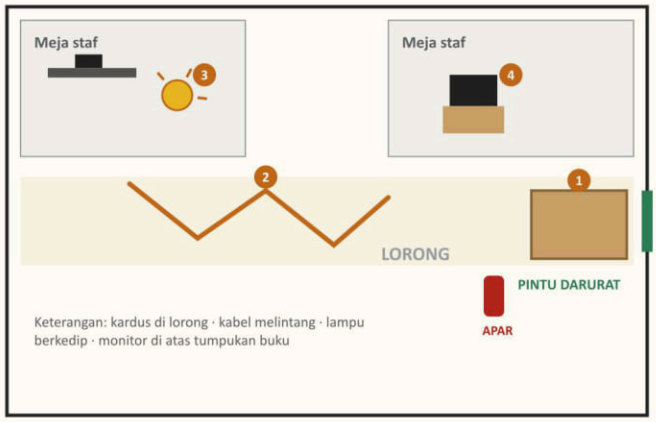
- **Fisik:** listrik, kabel, lantai licin, tangga, cahaya yang buruk, kebisingan.
- **Ergonomi:** posisi duduk dan layar yang salah, gerakan berulang, mengangkat sembarangan.
- **Kimia:** serbuk toner, cairan pembersih, uap.
- **Kebakaran:** peralatan listrik, kertas yang mudah terbakar.
- **Kelelahan dan beban kerja:** bekerja berjam-jam tanpa jeda.

Gambar 4.1 memperlihatkan denah ruang kantor rekaan dengan empat bahaya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Menemukan bahaya pada denah ruang kantor

Contoh rekaan. Empat bahaya ditandai; tabel di sebelah kanan memasangkannya dengan pengendalian.



	Bahaya	Pengendalian (tingkat)
1	kardus menutup pintu darurat dan APAR	pindahkan kardus (eliminasi)
2	kabel ekstensi melintang di lorong	pasang penutup kabel atau pindahkan stopkontak (rekayasa); bukan sekadar ditutup karpet
3	lampu berkedip melelahkan mata	ganti lampu (rekayasa/perawatan)
4	monitor lebih tinggi dari mata	turunkan monitor sejajar mata (rekayasa/ergonomi)

Gambar 4.1 Bahaya pada denah kantor rekaan dan pengendaliannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Bahaya terpenting dalam gambar adalah kardus yang menutup pintu darurat dan alat pemadam api ringan (APAR). Bila terjadi kebakaran, pintu keluar tidak bisa dipakai dan alat pemadam tidak bisa dijangkau. Menemukan bahaya sebelum terjadi kecelakaan adalah inti K3.

3. Hierarki pengendalian

Menemukan bahaya belum selesai bila tidak dikendalikan. Pengendalian dipilih menurut **hierarki pengendalian** (Gambar 4.2): dari yang paling kuat ke yang paling lemah.

Hierarki pengendalian bahaya

Dari yang paling kuat (di atas) ke yang paling lemah (di bawah). Kerjakan dari atas bila bisa.



Menempel tanda "Hati-hati" (administratif) pada tumpukan kardus lebih lemah daripada memindahkan kardusnya (eliminasi).

Gambar 4.2 Lima tingkat hierarki pengendalian bahaya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Eliminasi:** hilangkan sumber bahayanya. Contoh: pindahkan kardus dari lorong.
2. **Substitusi:** ganti dengan yang lebih aman. Contoh: pakai cairan pembersih yang kurang berbahaya.
3. **Rekayasa teknik:** ubah alat atau tata ruang. Contoh: pasang penutup kabel, pindahkan stopkontak, perbaiki pencahayaan, pasang pengaman pada mesin.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

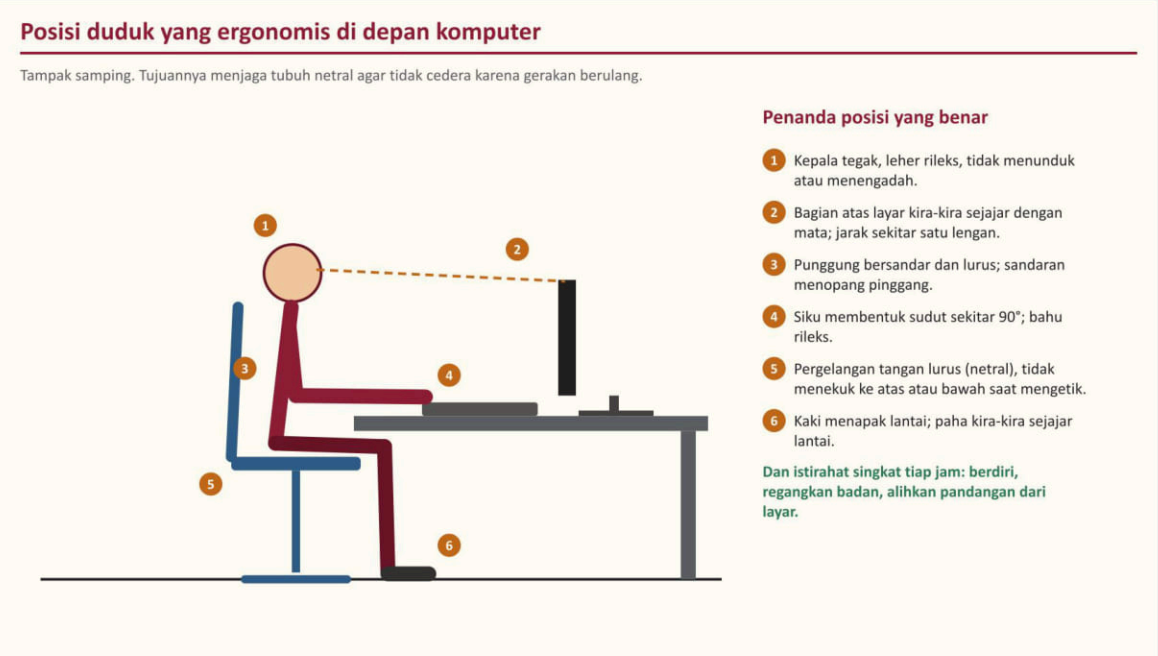
4. **Administratif:** aturan, rambu, jadwal, pelatihan, istirahat berkala.
5. **Alat pelindung diri (APD):** masker, sarung tangan, kacamata. Ini **lapisan terakhir**, dipakai bila bahaya belum bisa dihilangkan sepenuhnya.

Prinsipnya: **kerjakan dari atas**. Pada soal, pilihan yang menghilangkan sumber bahaya biasanya mengalahkan pilihan yang hanya menempelkan tanda atau memakai APD. Dalam kasus kardus: **memindahkan kardus** (eliminasi) lebih tepat daripada menempelkan tanda "Hati-hati" (administratif), memindahkan APAR (menyingkirkan bagian dari solusi, bukan sumber bahaya), menunggu gudang kosong (membiarkan bahaya), atau melapor setelah pemeriksaan (menunda).

Kabel ekstensi yang melintang di lorong juga contoh bagus. Menutupnya dengan karpet hanya menyembunyikan bahaya: orang bisa tersandung karpet yang menggunung dan kabel yang terjepit bisa panas. Pengendalian yang benar: **pindahkan stopkontak atau gunakan penutup kabel** yang sesuai (rekayasa teknik).

4. Ergonomi: menyesuaikan pekerjaan dengan tubuh

Ergonomi adalah ilmu menyesuaikan pekerjaan, alat, dan tempat kerja dengan kemampuan tubuh manusia. Pekerja kantor yang duduk berjam-jam dengan posisi salah dapat mengalami nyeri leher, nyeri punggung, mata lelah, dan gangguan pergelangan tangan. Gambar 4.3 memperlihatkan posisi duduk yang benar.



Gambar 4.3 Posisi duduk di depan komputer dan enam penanda posisi yang benar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Penanda posisi yang benar: kepala tegak dan leher rileks; **bagian atas layar kira-kira sejajar dengan mata** pada jarak sekitar satu lengan; punggung bersandar dan lurus; **siku membentuk sudut sekitar 90°**; **pergelangan tangan lurus**, tidak menekuk ke atas atau ke bawah; kaki menapak lantai dan paha kira-kira sejajar lantai.

Kebiasaan yang membantu: **istirahat singkat berkala**, misalnya berdiri dan meregangkan

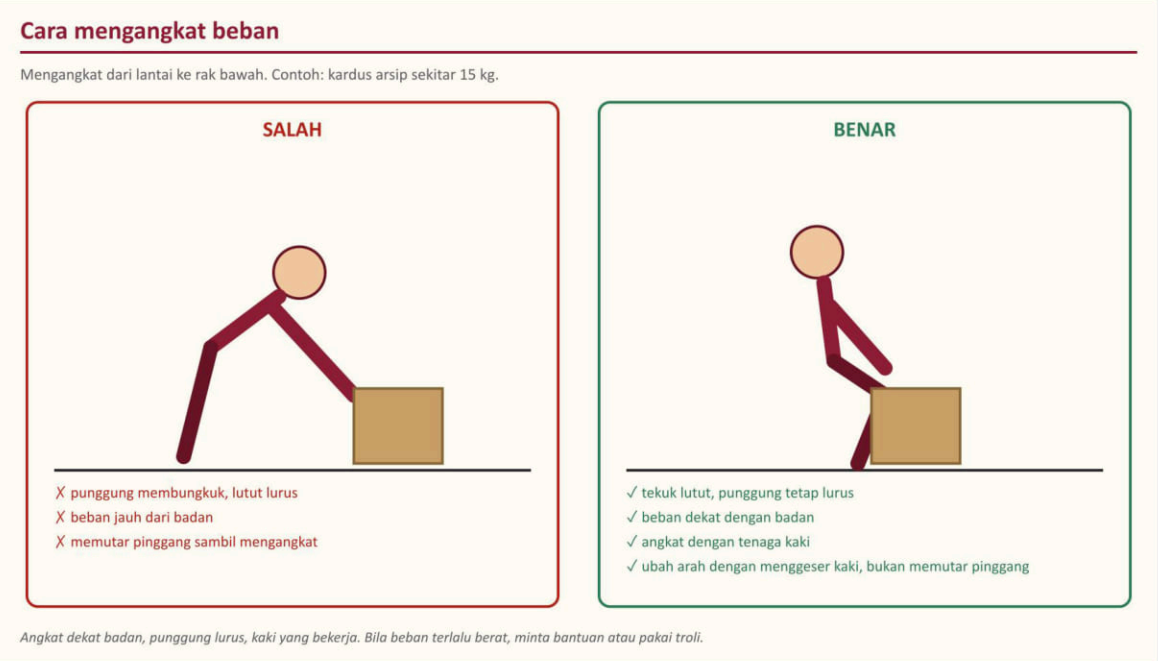
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

badan tiap satu jam, serta mengalihkan pandangan dari layar secara teratur untuk mengistirahatkan mata. Pencahayaan yang baik (tidak berkedip dan tidak menyilaukan) juga mengurangi lelah mata.

Contoh kasus: *carpal tunnel syndrome*. Gangguan ini terjadi ketika saraf yang melewati terowongan sempit di pergelangan tangan tertekan, biasanya karena **gerakan berulang** dengan pergelangan tangan menekuk dalam waktu lama, misalnya mengetik dengan posisi tangan tidak netral. Gejalanya kesemutan, nyeri, atau mati rasa di jari. Misalkan seorang staf administrasi mengeluh nyeri pergelangan tangan. **Langkah inspeksi pertama untuk menemukan akar penyebabnya** adalah **mengamati posisi dan teknik mengetiknya**: sudut pergelangan tangan, tumpuan tangan saat mengetik, tinggi meja dan kursi, serta lama bekerja tanpa jeda. Dari pengamatan itu baru ditentukan perbaikan yang menyasar penyebabnya. Langkah yang terlalu cepat, seperti membeli keyboard mahal atau memberi obat tanpa melihat cara bekerja, belum tentu menyentuh penyebab.

5. Mengangkat beban dengan aman

Mengangkat beban dengan cara yang salah dapat menyebabkan nyeri punggung. Gambar 4.4 membandingkan cara yang salah dan benar.



Gambar 4.4 Cara mengangkat beban yang salah dan yang benar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Cara yang benar: **tekuk lutut, jaga punggung tetap lurus, pegang beban dekat dengan badan, angkat dengan tenaga kaki**. Untuk mengubah arah, **geser kaki**, jangan memutar pinggang saat membawa beban. Bila beban terlalu berat, minta bantuan atau pakai troli.

Cara yang salah: membungkukkan punggung dengan lutut lurus; mengangkat sambil memegang beban jauh dari badan "agar baju tidak kotor"; atau memutar badan sambil mengangkat "agar langkahnya lebih sedikit". Semuanya menambah beban pada tulang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

belakang.

6. Peralatan kantor: bagian panas, listrik, dan bergerak

Mesin kantor seperti fotokopi dan printer memiliki bagian berbahaya. Contoh: mesin fotokopi berhenti karena kertas macet. Di dekat bagian pemanas (*fuser*) ada stiker "Awas panas". Tindakan yang tepat sesuai prinsip K3:

1. **Matikan mesin** (dan lepaskan dari listrik bila perlu).
2. **Tunggu bagian panas dingin.**
3. **Ambil kertas sesuai petunjuk mesin.**

Yang tidak tepat: menarik kertas langsung dengan tangan (tangan bisa terbakar), memakai gunting atau obeng untuk mengorek (merusak mesin dan berbahaya), membiarkan mesin menyala menunggu teknisi besok, atau menyiram air ke bagian pemanas (bahaya listrik dan merusak mesin). Pesan dari "Awas panas": **matikan dan tunggu dulu**, jangan memaksa karena dikejar waktu.

7. Serbuk halus: toner

Serbuk toner printer laser sangat halus dan mudah beterbangan. Bila terhirup, ia mengganggu pernapasan. Saat serbuk tumpah, prinsipnya: **cegah serbuk beterbangan dan terhirup**.

Cara yang tepat: **pakai masker**, **lap serbuk perlahan dengan kain basah**, lalu **buang kain dan serbuk dalam wadah tertutup**. Cara yang keliru: **menyapu** dengan sapu ijuk (serbuk beterbangan), **meniup** dengan kipas (menyebarkan serbuk), **membiarkan semalam** (serbuk tetap ada dan terinjak), atau **menyedot dengan penyedot debu rumah tangga biasa** (serbuk sangat halus bisa lolos dan beterbangan; penyedot debu khusus yang dirancang untuk toner diperlukan).

8. Limbah kantor (bagian dari K3LH)

Kantor menghasilkan berbagai limbah, dan penanganannya menunjukkan kepedulian pada lingkungan.

- **Dapat didaur ulang:** kertas bekas, botol plastik. **Kumpulkan terpisah.**
- **Limbah bahan berbahaya dan beracun (B3):** baterai bekas, kartrid toner bekas, lampu neon (mengandung merkuri). **Jangan dibuang ke tempat sampah biasa.** Kumpulkan terpisah, kembalikan ke pemasok atau serahkan ke pengelola limbah.
- **Pecahan lampu neon:** bungkus rapat, pisahkan sebagai limbah B3, dan petugas **memakai sarung tangan** saat mengumpulkannya.

Kesalahan umum: **mencampur baterai dengan kertas bekas** "agar bisa diangkut sekaligus". Limbah B3 yang tercampur mencemari bahan daur ulang.

9. Listrik, rambu, dan kebiasaan sehari-hari

Keselamatan listrik penting di kantor karena hampir semua pekerjaan memakai peralatan listrik. Kebiasaan yang aman: tidak menumpuk banyak peralatan pada satu stopkontak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bercabang; mencabut steker dengan memegang kepalanya, bukan menarik kabelnya; segera melaporkan kabel yang terkelupas atau steker yang panas; tidak menyentuh peralatan listrik dengan tangan basah; dan mematikan peralatan yang tidak dipakai di akhir hari. Perbaikan listrik dikerjakan petugas yang berwenang, bukan staf yang "merasa bisa".

Rambu K3 membantu semua orang mengenali bahaya dan kewajiban tanpa harus bertanya. Empat jenis yang umum: **larangan** (lingkaran merah dengan garis, misalnya dilarang merokok), **peringatan** (segitiga kuning, misalnya awas listrik atau awas lantai licin), **wajib** (lingkaran biru, misalnya wajib memakai masker), dan **informasi keselamatan** (persegi hijau, misalnya jalur evakuasi atau lokasi kotak P3K). Rambu bersifat **administratif**: ia mengingatkan, tetapi tidak menghilangkan bahaya. Karena itu rambu dipakai bersama pengendalian yang lebih kuat, bukan sebagai pengganti.

Kebiasaan sehari-hari yang membentuk budaya selamat: menjaga jalur dan pintu darurat selalu bebas hambatan, memastikan APAR mudah dilihat dan dijangkau, membersihkan tumpahan segera, merapikan kabel, melapor bila menemukan bahaya, dan mengikuti latihan evakuasi. Kantor yang menjalankan kebiasaan ini jarang mengalami kecelakaan serius, dan petugas K3 hanya perlu mengawasi, bukan mengejar-ngejar.

10. Hampir celaka dan pelaporan

Nyaris celaka (*near miss*) adalah kejadian yang hampir menimbulkan cedera atau kerusakan, tetapi tidak terjadi, misalnya kabel melintang di lorong yang membuat orang hampir terjatuh. Kejadian ini bukan hal sepele, melainkan **peringatan gratis** bahwa bahaya itu nyata. Karena itu, nyaris celaka **dilaporkan** kepada atasan atau petugas K3 dan bahayanya segera dikendalikan, misalnya kabel dirapikan. Jangan menunggu ada korban baru bertindak.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- K3 = keselamatan dan kesehatan kerja; K3LH menambah lindungan lingkungan hidup.
- **Bahaya** = sumber; **risiko** = peluang × akibat.
- **Hierarki pengendalian:** eliminasi → substitusi → rekayasa teknik → administratif → APD (terakhir). Kerjakan dari atas.
- Ergonomi: layar sejajar mata, siku sekitar 90°, pergelangan lurus, punggung bersandar, istirahat berkala.
- Keluhan seperti *carpal tunnel*: langkah pertama **mengamati posisi dan teknik mengetik**.
- Mengangkat: tekuk lutut, punggung lurus, beban dekat badan, geser kaki.
- Mesin macet bagian panas: **matikan, tunggu dingin, ambil sesuai petunjuk**. Serbuk toner: masker, kain basah, wadah tertutup.
- Limbah: kertas dan plastik didaur ulang; baterai, kartrid toner, lampu neon = B3, dipisah.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 4.5 di akhir bagian ini.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih pengendalian dari hierarki

Lantai lorong kantor rekaan licin setiap kali hujan karena air masuk lewat pintu samping, dan dua staf sudah hampir terpeleset. Pilih pengendalian paling kuat: (a) memasang tanda "Awas lantai licin"; (b) meminta staf memakai sepatu anti-selip; (c) menutup atau memperbaiki jalur masuk air dan memasang keset penyerap yang kuat; (d) memberi tahu staf agar berhati-hati.

Langkah.

1. Sumber bahaya: air hujan masuk dan membasahi lantai.
2. (a) dan (d) administratif (lemah); (b) APD (terakhir).
3. (c) menghilangkan atau memperkecil sumber (perbaikan jalur air, rekayasa), lalu keset penyerap.

Jawaban: (c).

Contoh 2: Langkah inspeksi pertama

Seorang staf entri data rekaan mengeluh jari-jarinya sering kesemutan setelah mengetik berjam-jam. Pilih langkah inspeksi pertama untuk mencari penyebabnya: (a) membelikan keyboard baru; (b) mengamati posisi pergelangan tangan, tinggi meja dan kursi, dan teknik serta lama mengetiknya; (c) memberinya obat pereda nyeri; (d) memindahkannya ke bagian lain.

Langkah.

1. Tujuan inspeksi: menemukan akar penyebab, bukan langsung mengobati atau mengganti.
2. (a), (c), dan (d) adalah tindakan sebelum penyebab diketahui.
3. (b) mengamati cara kerja yang kemungkinan menyebabkan keluhan.

Jawaban: (b).

Contoh 3: Memilah limbah kantor

Limbah satu minggu di kantor rekaan: kertas bekas, baterai jam dinding, botol air mineral, kartrid tinta bekas, dan lampu neon bekas. Tentukan penanganan masing-masing.

Langkah.

1. Kertas dan botol: daur ulang, dikumpulkan terpisah.
2. Baterai, kartrid, lampu neon: limbah B3, dipisah dan tidak dibuang ke tempat sampah biasa.
3. Lampu neon yang pecah: dibungkus rapat, petugas memakai sarung tangan.

Jawaban: kertas bekas dan botol didaur ulang; baterai, kartrid tinta, dan lampu neon dipisah sebagai B3 dan diserahkan ke pengelola limbah.

Contoh 4: Membersihkan tumpahan toner

Seorang staf menumpahkan serbuk toner di lantai ruang kerja. Susun urutan tindakan yang tepat: (1) membuang kain dan serbuk dalam wadah tertutup; (2) memakai masker; (3) mengelap serbuk perlahan dengan kain basah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Cegah terhirup lebih dulu: masker (2).
2. Bersihkan tanpa menerbangkan serbuk: kain basah (3).
3. Buang tertutup (1).

Jawaban: 2 → 3 → 1.

❖ PETA KONSEP



Gambar 4.5 Peta konsep prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal K3:

1. **Temukan sumber bahayanya** dalam cerita.
2. **Pikirkan tingkat pengendalian**: pilihan yang menghilangkan atau memperkecil sumber lebih kuat daripada tanda, aturan, atau APD.
3. **Untuk keluhan kesehatan**, pilih langkah yang mencari penyebab dulu, bukan langsung mengobati.
4. **Untuk peralatan atau bahan**, ikuti peringatan pada label atau stiker.
5. **Periksa pilihan terakhir**: apakah tindakan ini benar-benar menghilangkan bahaya, atau hanya menyembunyikan atau menundanya?

Jebakan yang sering dipasang:

- **Menempel tanda** atau memberi peringatan padahal bahaya masih ada.
- **Menyembunyikan bahaya**, misalnya kabel ditutup karpet.
- **Menunda** sampai pemeriksaan selesai atau gudang kosong.
- **Memindahkan alat keselamatan** (APAR) alih-alih menghilangkan penghalangnya.
- **APD dijadikan solusi pertama.**
- **Menarik kertas dari mesin panas** dengan tangan, gunting, atau obeng.
- **Membersihkan serbuk dengan cara yang menerbangkannya**: sapu, kipas, penyedot debu rumah tangga.
- **Mencampur limbah B3 dengan limbah daur ulang.**

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih menempelkan tanda "Hati-hati" pada tumpukan kardus yang menutup pintu darurat karena "pegawai jadi waspada". Tanda tidak membuka pintu darurat; hanya memindahkan kardus yang menghilangkan bahayanya.

Educational Institutions

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat hasil pemeriksaan K3 dengan empat temuan: monitor terlalu tinggi, kabel melintang, lampu berkedip, dan jam mengetik terlalu panjang. Tentukan pengendalian yang tepat untuk tiap temuan, lalu pilih semua pernyataan yang sesuai prinsip K3.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pemeriksaan K3 di ruang administrasi PT Sinar Logistik pada Mei 2027 menemukan beberapa hal: monitor komputer diletakkan di atas tumpukan buku sehingga lebih tinggi dari mata, kabel ekstensi melintang di lantai lorong, lampu di atas meja kerja berkedip-kedip, dan beberapa staf mengetik selama 4 jam tanpa jeda.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pengendalian yang sesuai dengan prinsip K3 perkantoran adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menurunkan monitor sehingga bagian atas layar kira-kira sejajar dengan mata.
☐ B. Menutup kabel ekstensi di lorong dengan karpet agar tidak terlihat oleh pegawai.
☐ C. Memberi staf obat tetes mata agar tahan mengetik lebih lama tanpa beristirahat.
☐ D. Mengganti lampu yang berkedip agar mata staf tidak cepat lelah.
☐ E. Membiasakan staf beristirahat singkat secara berkala untuk meregangkan badan dan mengistirahatkan mata.

Pembahasan **Kunci: A, D, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prinsip K3 perkantoran: mengenali bahaya (ergonomi, tersandung, pencahayaan, kelelahan) dan mengendalikannya dengan menghilangkan atau memperbaiki sumber bahaya, bukan menyembunyikannya.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Monitor yang terlalu tinggi membuat leher menengadah; posisi sejajar mata mengurangi pegal leher.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: kabel tidak terlihat, tetapi tetap dapat membuat orang tersandung dan karpet menahan panas kabel.
• **Pernyataan 3** ✗ Hanya menutupi keluhan; penyebabnya (bekerja tanpa jeda) tetap ada.
• **Pernyataan 4** ✓ Pencahayaan yang stabil mengurangi kelelahan mata.
• **Pernyataan 5** ✓ Istirahat berkala mengurangi kelelahan otot dan mata akibat kerja lama di depan komputer.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

✎ LATIHAN

Tulis dulu sumber bahaya dan tingkat pengendalian yang paling kuat. Lalu pilih tindakan yang benar-benar menyentuh sumbernya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Menjelang pemeriksaan K3 pada Juli 2027, Rudi, staf bagian umum, melihat tumpukan kardus berisi kertas bekas di lorong kantor. Tumpukan itu menutupi sebagian pintu darurat dan menghalangi APAR yang tergantung di dinding. Kardus itu sudah dua minggu berada di sana karena gudang penuh.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat dilakukan Rudi adalah ....

A. Menempelkan tanda "Hati-hati" pada tumpukan kardus agar pegawai lebih waspada saat lewat
B. Memindahkan kardus dari lorong agar pintu darurat dan APAR tidak terhalang
C. Memindahkan APAR ke ruang lain yang lebih lapang tanpa menyentuh tumpukan kardus di lorong
D. Menunggu gudang selesai dikosongkan sebelum kardus dipindahkan dari lorong kantor
E. Melaporkan tumpukan kardus kepada atasan setelah pemeriksaan K3 selesai dilaksanakan

2. Saat memfotokopi 200 lembar laporan pada September 2027, mesin fotokopi kantor berhenti karena kertas macet. Lampu peringatan menyala, dan di dekat bagian pemanas (fuser) di dalam mesin terdapat stiker bertuliskan "Awas panas". Laporan itu harus selesai dalam satu jam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat sesuai prinsip K3 adalah ....

A. Langsung menarik kertas yang macet dengan tangan agar fotokopi cepat dilanjutkan
B. Menarik kertas yang macet memakai gunting atau obeng agar tangan tidak menyentuh bagian dalam mesin
C. Mematikan mesin dan menunggu pemanas dingin, lalu mengambil kertas sesuai petunjuk mesin
D. Membiarkan mesin tetap menyala dan meminta teknisi memeriksanya pada hari berikutnya
E. Menyemprotkan air ke bagian pemanas agar cepat dingin sebelum kertas diambil

Kunci singkat: 1. B 2. C

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa memindahkan kardus lebih tepat daripada menempelkan tanda "Hati-hati"?
- Mengapa langkah pertama menyelidiki keluhan pergelangan tangan adalah mengamati cara mengetik?
- **Yang harus kuingat:** hierarki pengendalian dari eliminasi sampai APD, ergonomi (layar sejajar mata, pergelangan lurus), matikan dan tunggu dingin, serbuk dibersihkan tanpa diterbangkan, limbah B3 dipisah.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-4.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.2 · Analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja

SMKMPLB-4.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **konsep K3/K3LH dan budaya kerja** dan, pada level penalaran, meminta kamu **menganalisis penerapannya sesuai prosedur dan standar kerja**. Pada soal latihan, sub bab ini berwujud **situasi darurat dan peralatan keselamatan**: api kecil pada peralatan listrik di ruang arsip, alarm kebakaran dengan denah evakuasi, hasil pemeriksaan empat APAR, gempa bumi saat bekerja di lantai tinggi, cairan pembersih dengan label bahaya, dan percikan cairan korosif ke mata. Kamu diminta **memilih tindakan yang sesuai prosedur** dan **menyimpulkan hasil pemeriksaan sesuai standar**.

Soal sub bab ini seluruhnya berkategori sulit. Sulitnya datang dari pengecoh yang tampak masuk akal: memakai air pada api listrik, memakai lift karena dekat, menyimpulkan APAR "siap pakai" hanya dari satu butir, berlindung di kusen pintu, atau menetralkan cairan di mata dengan cuka. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan segitiga api dan memilih APAR yang cocok dengan kelas api;
- menerapkan langkah memadamkan api kecil dan menentukan kapan harus mundur;
- memeriksa APAR dan menyimpulkan kesiapannya butir demi butir;
- memilih tindakan evakuasi kebakaran dan tindakan saat gempa yang tepat;
- membaca label bahan kimia dan menentukan pertolongan pertama yang benar.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

KONSEP INTI

1. Prosedur dan standar kerja: pegangan saat darurat

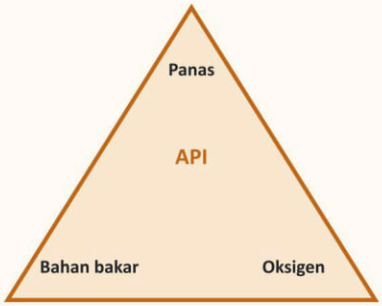
Saat darurat, orang cenderung bertindak menurut naluri: berlari, menyiram air, mengambil barang. Naluri sering salah. Karena itu perusahaan menyusun **prosedur tanggap darurat** dan **standar kerja** (SOP) yang dilatihkan sebelum kejadian. Soal sub bab ini menguji apakah kamu **memakai prosedur**, bukan naluri. Setiap situasi di bawah memiliki aturan dasarnya.

2. Kebakaran: segitiga api dan kelas api

Api memerlukan tiga unsur sekaligus: **bahan bakar**, **panas**, dan **oksigen**, yang digambarkan sebagai **segitiga api**. Memadamkan api berarti menghilangkan salah satunya: menyiram air mengambil panas, menutup mengambil oksigen, menyingkirkan bahan mengambil bahan bakar. Gambar 4.6 memperlihatkan segitiga itu dan kelas api.

Segitiga api, kelas api, dan APAR yang cocok

Api memerlukan tiga unsur sekaligus. Menghilangkan salah satunya memadamkan api.



Menyiram air = mengambil panas. Menutup = mengambil oksigen. Menyingkirkan bahan = mengambil bahan bakar.

Kelas	Bahan terbakar	Contoh di kantor	APAR yang cocok
A	bahan padat biasa	kertas, kayu, kain	air, busa, serbuk kimia kering, CO_2 (api kecil)
B	cairan dan gas mudah terbakar	tinta, minyak, pelarut	busa, serbuk kimia kering, CO_2
C	peralatan listrik bertegangan	UPS, kabel, steker, komputer	CO_2 atau serbuk kimia kering. JANGAN air
D	logam	jarang di kantor	serbuk khusus logam

Air pada api listrik menghantarkan listrik; air pada api minyak membuat minyak menyebar. Karena itu jenis APAR harus cocok dengan kelas api.

Gambar 4.6 Segitiga api dan pasangan kelas api dengan APAR yang cocok. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Api digolongkan menurut bahan yang terbakar:

- **Kelas A:** bahan padat biasa seperti kertas, kayu, kain.
- **Kelas B:** cairan dan gas mudah terbakar seperti minyak, tinta, pelarut.
- **Kelas C:** peralatan listrik bertegangan seperti UPS, kabel, steker, dan komputer.
- **Kelas D:** logam tertentu (jarang di kantor).

APAR (alat pemadam api ringan) berisi bahan pemadam yang berbeda, dan jenisnya harus cocok dengan kelas api. Air cocok untuk kelas A saja. **Karbon dioksida (CO_2)** dan **serbuk kimia kering** cocok untuk api listrik dan cairan. **Air tidak boleh dipakai pada api listrik** karena air menghantarkan listrik dan dapat menyetrum orang yang memegang selang atau ember; **air juga tidak boleh dipakai pada api minyak** karena minyak menyebar dan api membesar.

3. Memadamkan api kecil pada peralatan listrik

Misalkan UPS di ruang arsip mengeluarkan api kecil dan asap, masih tersambung ke listrik, di dekatnya ada rak arsip kertas, dan tersedia APAR CO_2 serta serbuk kimia kering. Petugas terlatih berada paling dekat dan api belum menjalar. SOP kantor: sebelum memadamkan api pada peralatan listrik, **sumber listrik diputus lebih dulu bila aman**.

Urutan yang tepat: **(1) putus aliran listrik** ke UPS (bila aman menjangkau saklarnya), **(2) padamkan dengan APAR CO_2** (cocok untuk api listrik dan tidak meninggalkan residu pada arsip), sambil memastikan jalur keluar tetap di belakang. Pilihan lain keliru: menyiram air (bahaya listrik); memindahkan arsip dulu sementara api masih menyala (membiarkan api membesar); langsung menyemprotkan serbuk tanpa memutus listrik dengan alasan "serbuk tidak menghantarkan" (melanggar SOP dan api bisa menyala kembali karena listrik masih mengalir); atau hanya menutup pintu dan menunggu (api kecil yang bisa dipadamkan sejak awal dibiarkan membesar).

4. Memakai APAR: PASS

Langkah pemakaian APAR diingat dengan singkatan **PASS** (Gambar 4.7).



Gambar 4.7 Empat langkah PASS dan keadaan ketika api tidak boleh dipadamkan sendiri. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **P (*Pull*)**: tarik pin pengaman.
2. **A (*Aim*)**: arahkan nozzle ke **pangkal api**, bukan ke nyalanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **S (*Squeeze*)**: tekan tuas dengan tetap.
4. **S (*Sweep*)**: sapukan kiri dan kanan di pangkal api.

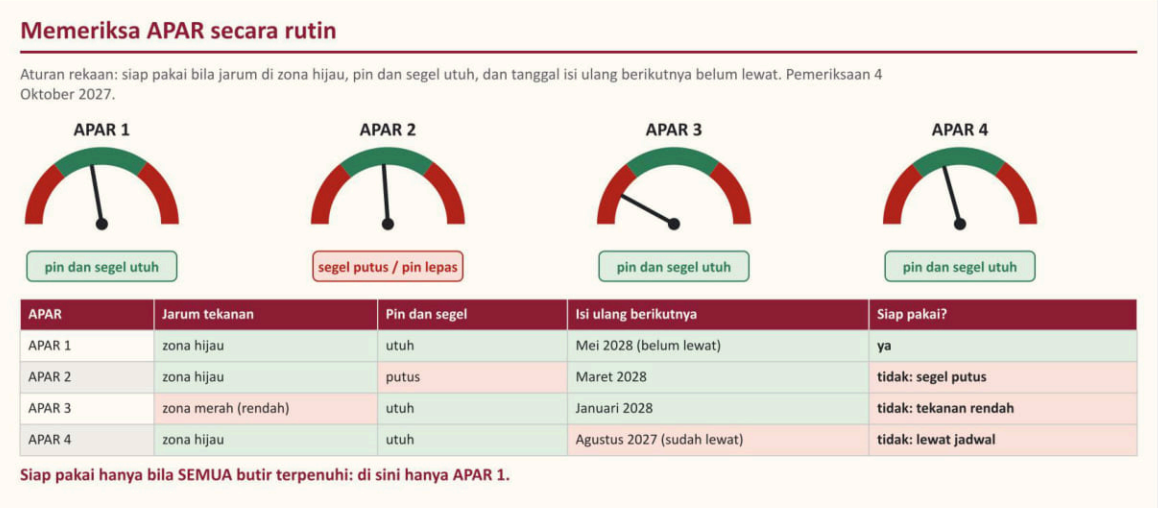
Berdirilah sekitar dua sampai tiga meter dari api dengan jalur keluar di belakangmu. **Jangan memadamkan sendiri** bila api sudah besar atau menjalar cepat, asap tebal membuat sulit bernapas, jenis api tidak diketahui, atau jalur keluar terancam. Dalam keadaan itu: **bunyikan alarm, hubungi petugas atau pemadam, dan evakuasi**.

5. Pemeriksaan rutin APAR

APAR yang tidak siap pakai sama bahayanya dengan tidak punya APAR. Karena itu APAR diperiksa rutin. Butir pemeriksaan umum:

- **Tekanan:** jarum pada manometer berada di **zona hijau**. Di zona merah (terlalu rendah atau terlalu tinggi), APAR tidak siap.
- **Pin dan segel pengaman utuh:** segel putus berarti tabung pernah dipakai atau diutak-atik.
- **Tanggal isi ulang** (atau masa berlaku) **belum lewat.**
- **Selang dan nozzle** tidak retak atau tersumbat, tabung tidak berkarat atau penyok.
- **Letak:** mudah terlihat dan dijangkau, tidak terhalang.

Gambar 4.8 memperlihatkan pemeriksaan empat APAR dengan aturan "siap pakai bila jarum di zona hijau, pin dan segel utuh, dan tanggal isi ulang berikutnya belum terlewati".



APAR	Jarum tekanan	Pin dan segel	Isi ulang berikutnya	Siap pakai?
APAR 1	zona hijau	utuh	Mei 2028 (belum lewat)	ya
APAR 2	zona hijau	putus	Maret 2028	tidak: segel putus
APAR 3	zona merah (rendah)	utuh	Januari 2028	tidak: tekanan rendah
APAR 4	zona hijau	utuh	Agustus 2027 (sudah lewat)	tidak: lewat jadwal

Gambar 4.8 Empat APAR dan kesimpulan kesiapannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Aturan terpenting sama dengan evaluasi layanan: **siap pakai hanya bila SEMUA butir terpenuhi.** APAR 2 berjarum hijau tetapi segelnya putus, jadi belum siap. APAR 3 segelnya utuh tetapi jarumnya di zona merah, jadi belum siap. APAR 4 jarum dan segelnya baik tetapi tanggal isi ulangnya (Agustus 2027) sudah lewat pada pemeriksaan 4 Oktober 2027, jadi belum siap. Hanya APAR 1 yang memenuhi semuanya. Kesimpulan yang menyebut "siap pakai karena jarumnya hijau" tanpa memeriksa butir lain adalah kesalahan khas. APAR yang belum siap **ditindaklanjuti** (diisi ulang, diganti segelnya, atau diganti), bukan dibiarkan.

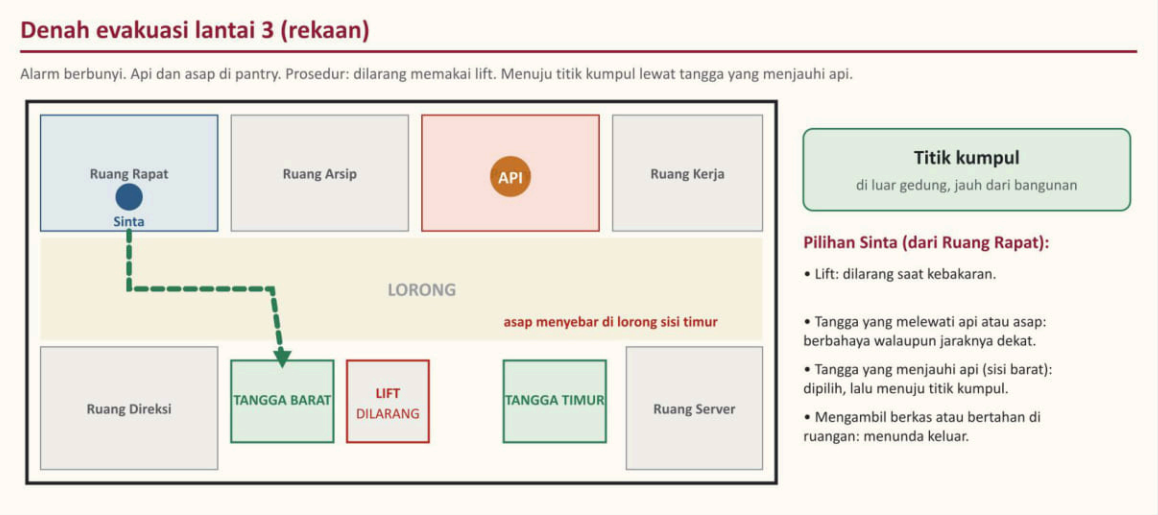
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Evakuasi saat kebakaran

Ketika alarm berbunyi, tujuan utamanya **keluar dengan selamat**. Prosedur umum:

- **Hentikan pekerjaan** dan **jangan mengambil barang** (berkas, tas) di ruangan lain.
- **Jangan memakai lift.** Lift dapat berhenti saat listrik padam dan menjadi cerobong asap.
- **Pilih jalur yang menjauhi api dan asap**, walaupun sedikit lebih jauh dibandingkan jalur yang melewati api.
- **Merunduk** bila ruangan berasap karena udara lebih bersih di dekat lantai.
- **Menuju titik kumpul** di luar gedung dan melapor agar jumlah orang dapat dihitung.
- **Jangan kembali** sebelum dinyatakan aman.

Gambar 4.9 memuat denah lantai kantor rekaan dengan api di pantry.



Gambar 4.9 Denah evakuasi lantai 3 dan pilihan tindakan Sinta. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Cara membaca denah pada soal: (1) tandai posisimu, (2) tandai letak api dan arah asap, (3) tandai tangga dan lift, (4) pilih tangga yang tidak melewati api dan asap, lalu (5) ikuti jalur sampai titik kumpul. Bila prosedur melarang lift, pilihan "turun lewat lift karena paling dekat" gugur. Pilihan "mengambil berkas penting dulu" dan "bertahan di ruangan dengan pintu tertutup menunggu dijemput" juga gugur, karena menunda keluar atau bertahan di tempat yang bisa terkepung asap.

7. Gempa bumi

Tindakan saat gempa **berbeda** menurut waktunya (Gambar 4.10).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.10 Merunduk, berlindung, bertahan, dan tindakan setelah guncangan berhenti. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Saat guncangan berlangsung: merunduk (*drop*), **berlindung** di bawah meja yang kokoh sambil melindungi kepala dan leher (*cover*), dan **bertahan** memegang kaki meja sampai guncangan **berhenti** (*hold on*). Jangan berlari karena sulit berdiri di lantai yang bergoyang dan benda bisa jatuh menimpa; jangan memakai lift atau tangga saat masih berguncang. Anggapan bahwa kusen pintu adalah tempat paling aman tidak tepat pada bangunan modern; meja kokoh yang melindungi kepala dan tubuh lebih baik. Jauhi jendela kaca dan lemari tinggi.

Setelah guncangan berhenti: keluar lewat **tangga** (bukan lift) menuju titik kumpul, waspada gempa susulan, periksa kebocoran gas atau korsleting, dan jangan kembali sebelum dinyatakan aman. Pilihan yang "keluar saat guncangan mulai melemah" masih keliru bila guncangan belum berhenti.

8. Bahan kimia: membaca label dan menanganinya

Banyak bahan pembersih kantor mengandung bahan kimia berbahaya. Label memuat informasi keselamatan yang wajib dibaca (Gambar 4.11).

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.11 Label tiruan pembersih kerak beserta sembilan unsurnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Unsur label: **piktogram bahaya** (misalnya korosif), **kata sinyal** (BAHAYA lebih berat daripada PERINGATAN), **pernyataan bahaya**, **kandungan**, **APD yang wajib**, **larangan mencampur**, **penyimpanan**, dan **pertolongan pertama**.

Aturan yang selalu berlaku:

- **Ikuti petunjuk label**, termasuk APD. Kadar kandungan yang tampak kecil (misalnya 10 %) bukan alasan melepas sarung tangan.
- **Jangan mencampur** dua cairan pembersih. Beberapa campuran menghasilkan gas beracun.
- **Simpan di kemasan asli, tertutup.** Jangan memindahkan ke botol air minum karena orang lain bisa mengira isinya minuman.
- **Pakai APD** sesuai label: sarung tangan karet dan kacamata.

Bila cairan korosif terkena mata: (1) **cegah korban mengucek mata**, (2) **bilas dengan air bersih mengalir sekitar 15 menit**, (3) **bawa kemasan atau label ke dokter** agar penanganan sesuai kandungan, dan (4) **laporkan kejadian** kepada atasan atau petugas K3 untuk dicatat dan dicegah terulang. **Jangan mencoba menetralkan** dengan cairan lain, misalnya cuka untuk soda api, karena reaksi netralisasi dapat menimbulkan panas dan melukai lebih parah.

9. Pertolongan pertama dasar (P3K)

Beberapa prinsip P3K yang sering muncul dalam kasus kantor:

- **Luka bakar ringan:** dinginkan dengan air mengalir selama 10 sampai 20 menit; jangan oleskan pasta gigi, mentega, atau es.
- **Luka berdarah:** tekan luka dengan kain bersih; angkat bagian yang terluka bila memungkinkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Tersetrum:** putuskan sumber listrik lebih dulu, jangan menyentuh korban dengan tangan kosong selama arus masih mengalir.
- **Pingsan:** baringkan di tempat teduh, longgarkan pakaian, hubungi bantuan.
- **Mata kemasukan bahan kimia:** bilas air mengalir (lihat atas).

Setiap kantor perlu **kotak P3K** yang lengkap, mudah dijangkau, dan isinya diperiksa berkala, serta petugas yang terlatih menggunakannya.

10. Mencatat dan melaporkan kejadian

Setiap kecelakaan atau nyaris kecelakaan dilaporkan kepada atasan atau petugas K3 dan dicatat: apa yang terjadi, kapan, siapa, dan apa tindak lanjutnya. Pencatatan ini bukan untuk mencari kesalahan, melainkan agar penyebabnya ditelusuri dan kejadian serupa tidak terulang. Ini sejalan dengan hierarki pengendalian (Sub bab 4.1): laporan membantu memutuskan pengendalian apa yang diperlukan.

11. Latihan darurat dan petugas pemandu

Prosedur yang hanya tertulis di dinding tidak akan terpakai saat panik. Karena itu, kantor mengadakan **latihan evakuasi (*drill*)** secara berkala, misalnya setiap semester, agar semua orang mengenal jalur keluar, titik kumpul, dan bunyi tanda bahaya. Dalam latihan itu ada **petugas pemandu evakuasi** yang ditunjuk per lantai atau ruangan. Tugasnya memastikan ruangan kosong, mengarahkan orang ke tangga (bukan lift), membantu rekan yang memerlukan bantuan seperti penyandang disabilitas atau orang yang cedera, lalu **menghitung jumlah orang di titik kumpul** dan melaporkannya. Hasil latihan dievaluasi: jalur mana yang terhalang, berapa lama evakuasi berlangsung, dan perbaikan apa yang diperlukan. Pada soal, pernyataan bahwa "latihan evakuasi tidak perlu karena sudah ada denah" keliru: denah memberi petunjuk, latihan membentuk kebiasaan.

12. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Api:** segitiga api (bahan bakar, panas, oksigen). Kelas C (listrik): **putus listrik dulu bila aman, lalu APAR CO_2 atau serbuk; jangan air.** Api besar, asap tebal, atau jalur terancam: alarm dan evakuasi.
- **PASS:** tarik, arahkan ke pangkal api, tekan, sapukan.
- **APAR siap pakai** hanya bila **SEMUA** butir terpenuhi: jarum hijau, pin dan segel utuh, tanggal isi ulang belum lewat.
- **Evakuasi:** jangan lift, jangan ambil barang, pilih jalur menjauhi api dan asap, ke titik kumpul.
- **Gempa:** saat berguncang merunduk, berlindung di bawah meja, bertahan; sesudah berhenti lewat tangga ke titik kumpul. Bukan kusen pintu, bukan berlari.
- **Label kimia:** ikuti petunjuk, jangan campur, jangan pindah ke botol minuman. **Mata:** cegah mengucek, bilas 15 menit, bawa label ke dokter, lapor; jangan netralkan.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 4.12 di akhir bagian ini.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Api pada peralatan listrik

Seorang petugas melihat api kecil pada mesin penghancur kertas yang masih tersambung ke listrik. Tersedia APAR air dan APAR CO_2. Saklar utama mesin berada di dinding, mudah dijangkau, dan api belum menjalar. Susun tindakan yang tepat dari: (1) menyiram dengan APAR air; (2) memutus listrik mesin; (3) memadamkan dengan APAR CO_2; (4) mundur dan membunyikan alarm bila api membesar.

Langkah.

1. Mesin listrik: kelas C. Air tidak boleh dipakai: (1) gugur.
2. Putus listrik lebih dulu karena aman dijangkau: (2).
3. Padamkan dengan CO_2: (3).
4. Bila api membesar atau tidak terkendali: mundur dan alarm: (4).

Jawaban: (2) → (3), dengan (4) sebagai langkah bila api membesar. Tidak memakai (1).

Contoh 2: Memeriksa APAR

Aturan: siap pakai bila jarum di zona hijau, pin dan segel utuh, dan tanggal isi ulang belum lewat. Pemeriksaan 10 November 2027: APAR X (hijau, segel utuh, isi ulang Maret 2028); APAR Y (hijau, segel putus, isi ulang Juni 2028); APAR Z (hijau, segel utuh, isi ulang Oktober 2027); APAR W (zona merah, segel utuh, isi ulang Agustus 2028). Tentukan yang siap pakai.

Langkah.

1. APAR X: jarum hijau ✓, segel utuh ✓, Maret 2028 belum lewat ✓: siap.
2. APAR Y: segel putus ✗: belum siap.
3. APAR Z: isi ulang Oktober 2027 sudah lewat pada 10 November 2027 ✗: belum siap.
4. APAR W: jarum merah ✗: belum siap.

Jawaban: hanya APAR X yang siap pakai; Y, Z, dan W perlu ditindaklanjuti.

Contoh 3: Evakuasi dan gempa

(a) Alarm kebakaran berbunyi di lantai 4. Prosedur melarang lift. Rani berada di ruang kerja; tangga yang paling dekat melewati ruang tempat asap keluar, sedangkan tangga di ujung lorong lain bebas asap. Pilih tindakan Rani. (b) Saat gempa kuat, guncangan masih berlangsung dan Dimas berada di kantor lantai 6. Pilih tindakan Dimas.

Langkah.

1. (a) Lift dilarang; tangga yang melewati asap berbahaya walaupun dekat; pilih tangga yang bebas asap, lalu titik kumpul.
2. (b) Guncangan masih berlangsung: merunduk, berlindung di bawah meja kokoh, melindungi kepala, bertahan sampai berhenti.

Jawaban: (a) turun lewat tangga yang bebas asap di ujung lorong lain menuju titik kumpul; (b) berlindung di bawah meja kokoh dan bertahan sampai guncangan berhenti.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 4: Label bahan kimia

Petugas kebersihan rekaan memegang dua cairan: pembersih lantai dan pemutih. Ia ingin mencampurnya agar "lebih kuat" dan memindahkan sisa pemutih ke botol minuman bekas agar mudah dibawa. Label pemutih: "Jangan dicampur dengan pembersih lain. Simpan di kemasan asli. Pakai sarung tangan." Pilih tindakan yang sesuai label.

Langkah.

1. "Jangan dicampur": mencampur dilarang.
2. "Simpan di kemasan asli": botol minuman dilarang.
3. "Pakai sarung tangan": APD diwajibkan.

Jawaban: pakai sarung tangan, pakai satu cairan sesuai kebutuhan, dan simpan sisa di kemasan asli tertutup.

❖ PETA KONSEP



Gambar 4.12 Peta konsep analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal K3 sesuai prosedur:

1. **Identifikasi situasinya**: kebakaran (kelas apa), evakuasi, gempa (saat atau sesudah), pemeriksaan alat, atau bahan kimia.
2. **Ambil aturan dasarnya** dari prosedur di soal atau dari prinsip di atas.
3. **Untuk pemeriksaan**, periksa tiap butir pada tiap alat; simpulkan siap hanya bila semua terpenuhi.
4. **Untuk soal denah**, tandai posisi, sumber bahaya, jalur, dan larangan.
5. **Coret pilihan yang bertentangan dengan aturan dasar**, walaupun tampak cepat atau masuk akal.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Air pada api listrik atau minyak.**
- **Menyemprot tanpa memutus listrik** padahal SOP meminta diputus lebih dulu.
- **Lift** dipakai karena paling dekat.
- **Mengambil barang** atau berkas sebelum keluar.
- **Jalur terdekat** dipilih padahal melewati api atau asap.
- **APAR dinyatakan siap** dari satu butir saja (jarum hijau).
- **Berlari saat berguncang**, berdiri di kusen pintu, atau keluar sebelum guncangan berhenti.
- **Cairan dicampur**, dipindah ke botol minuman, atau dipakai tanpa APD karena kadarnya "hanya 10 %".
- **Mata dikucek** atau dinetralkan dengan cuka.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menyimpulkan bahwa APAR 4 siap pakai karena jarum tekanan dan segelnya baik. Tanggal isi ulang APAR itu sudah lewat pada tanggal pemeriksaan, sehingga butir ketiga tidak terpenuhi dan APAR belum siap.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menyajikan gambar pemeriksaan empat APAR dengan tiga butir kesiapan. Periksa tiap APAR pada tiap butir, lalu pilih kesimpulan yang tepat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Petugas K3 PT Nusa Kargo memeriksa empat APAR serbuk kering pada 4 Oktober 2027. Aturan kantor: APAR dinyatakan siap pakai bila jarum tekanan berada di zona hijau, pin dan segel pengaman utuh, dan tanggal isi ulang berikutnya belum terlewati. Hasil pemeriksaan ditunjukkan pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan pemeriksaan yang tepat adalah ....



A. APAR 1 siap pakai karena jarumnya di zona hijau dan pin serta segelnya utuh
B. APAR 2 siap pakai karena segelnya utuh dan jadwal isi ulangnya masih lama
C. APAR 3 siap pakai karena jarumnya di zona hijau dan jadwal isi ulangnya masih lama
D. Hanya APAR 4 yang siap pakai, sedangkan tiga APAR lain perlu ditindaklanjuti
E. APAR 1 dan APAR 4 siap pakai karena jarum tekanan keduanya berada di zona hijau

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Pemeriksaan rutin APAR meliputi tekanan (jarum di zona hijau), kondisi pin dan segel (utuh berarti belum pernah dipakai), kondisi tabung dan selang, serta masa isi ulang. Satu syarat yang gagal membuat APAR tidak siap pakai.

Langkah:

1. APAR 1: hijau ✓, segel utuh ✓, isi ulang Maret 2027 sudah lewat ✗.
2. APAR 2: jarum di zona merah kiri (tekanan kurang) ✗.
3. APAR 3: hijau ✓, tetapi pin dan segel putus ✗ (mungkin sudah pernah disemprotkan).
4. APAR 4: hijau ✓, segel utuh ✓, isi ulang Desember 2027 belum lewat ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: dua syarat terpenuhi, tetapi tanggal isi ulang Maret 2027 sudah terlewati.
- **B.** ✗ Jarum APAR 2 berada di zona merah sehingga tekanannya kurang.
- **C.** ✗ Jebakan: segel yang putus menandakan APAR mungkin sudah dipakai sehingga isinya tidak dapat dipastikan.
- **D.** ✓ Hanya APAR 4 yang memenuhi ketiga syarat.
- **E.** ✗ APAR 1 tidak memenuhi syarat tanggal isi ulang.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Tulis dulu aturan dasar situasi di soal (kelas api, larangan lift, saat atau sesudah gempa). Lalu coret pilihan yang bertentangan dengan aturan itu.

1. Pada Agustus 2027 muncul api kecil dan asap dari UPS yang masih tersambung ke listrik di ruang arsip sebuah kantor. Di dekat UPS terdapat rak berisi arsip kertas. Di ruang itu tersedia APAR CO_2 dan APAR serbuk kimia kering (dry chemical powder). Siti, petugas yang sudah dilatih memakai APAR, berada paling dekat dengan UPS, dan api belum menjalar. SOP kantor: sebelum memadamkan api pada peralatan listrik, sumber listriknya diputus lebih dulu bila aman dilakukan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat dilakukan Siti adalah ....

A. Menyiram UPS dengan air dari ember agar api cepat padam sebelum menjalar ke rak arsip
B. Memindahkan arsip dari rak terdekat lebih dulu, lalu memadamkan api setelah arsip aman
C. Memutus aliran listrik ke UPS, lalu memadamkan api dengan APAR CO_2
D. Langsung menyemprotkan APAR serbuk kering ke UPS tanpa memutus listrik karena serbuk tidak menghantarkan listrik
E. Menutup pintu ruang arsip dan menunggu petugas pemadam kebakaran datang tanpa memadamkan api

2. Alarm kebakaran berbunyi di kantor PT Arunika pada Oktober 2027. Gambar menunjukkan denah lantai 3, letak api dan asap, serta posisi Sinta yang sedang berada di

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Ruang Rapat. Prosedur tanggap darurat kantor melarang pemakaian lift saat kebakaran. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tindakan Sinta yang paling tepat adalah ....

Denah Lantai 3 Kantor PT Arunika — pukul 13.40



Titik kumpul: halaman depan gedung (dapat dicapai dari kedua tangga darurat).
Panjang koridor dari tangga barat ke tangga timur ±60 m.

A. Turun melalui lift karena letaknya paling dekat dengan pintu Ruang Rapat
B. Turun melalui tangga darurat barat karena jaraknya paling dekat dari Ruang Rapat
C. Bertahan di Ruang Rapat dengan pintu tertutup sampai petugas pemadam datang menjemput
D. Mengambil berkas penting di Ruang Arsip lebih dulu, lalu turun melalui tangga darurat timur
E. Turun melalui tangga darurat timur menjauhi pantry, lalu menuju titik kumpul

Kunci singkat: 1. C 2. E

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa APAR yang jarumnya hijau tetapi segelnya putus belum boleh dinyatakan siap pakai?
- Mengapa cairan korosif di mata tidak boleh dinetralkan dengan cairan lain?
- **Yang harus kuingat:** putus listrik lalu CO_2 untuk api listrik, jangan lift, merunduk-berlindung-bertahan saat gempa, APAR siap hanya bila semua butir terpenuhi, bilas mata 15 menit.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-4.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.3 · Budaya kerja di lingkungan perkantoran

SMKMPLB-4.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **konsep K3/K3LH dan budaya kerja** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Budaya kerja perkantoran dalam soal latihan muncul pada tiga kisah: **5R pada meja dan lemari arsip**, **dokumen rahasia yang tertinggal di tempat umum** disertai pilihan antara tugas dan ajakan rekan, serta **etika rapat** (terlambat tanpa kabar, sibuk dengan ponsel, memotong pembicaraan). Kamu diminta **menilai pernyataan atau memilih sikap** yang mencerminkan budaya kerja yang baik.

Soal sub bab ini berkategori mudah sampai sedang. Jebakannya ada pada pilihan yang tampak "baik hati" atau "praktis" tetapi melanggar kerahasiaan atau disiplin: membagikan sendiri dokumen rahasia, memfoto "sebagai bukti", atau menyimpan barang rusak di laci agar meja tampak bersih. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan nilai-nilai utama budaya kerja perkantoran;
- menerapkan 5R (ringkas, rapi, resik, rawat, rajin) pada tempat kerja;
- bersikap benar terhadap dokumen rahasia yang ditemukan atau ditangani;
- mengatur prioritas antara tugas, tenggat, dan ajakan, serta memberi kabar tepat waktu;
- menerapkan etika rapat dan memutuskan tindakan pada situasi dilema.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu budaya kerja

Dua kantor dapat memiliki gedung, peralatan, dan jumlah pegawai yang sama, tetapi terasa sangat berbeda. Di kantor pertama, pegawai datang tepat waktu, meja rapi, dokumen rahasia terjaga, dan rapat berjalan tertib. Di kantor kedua, orang sering terlambat, berkas berserakan, dan dokumen penting tergeletak di mesin fotokopi. Perbedaannya adalah **budaya kerja**: **kebiasaan, nilai, dan sikap yang dijalankan bersama di tempat kerja**.

Budaya kerja tidak dibuat dengan satu pengumuman. Ia terbentuk dari kebiasaan kecil sehari-hari yang dilakukan terus-menerus oleh semua orang, termasuk saat tidak ada yang mengawasi. Bidang MPLB sangat bergantung padanya karena pegawai kantor menangani dokumen, data, uang, dan hubungan dengan pelanggan, semuanya berkaitan dengan kepercayaan.

2. Nilai-nilai budaya kerja perkantoran

Gambar 4.13 merangkum enam nilai yang paling sering muncul.



Gambar 4.13 Nilai-nilai budaya kerja perkantoran. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

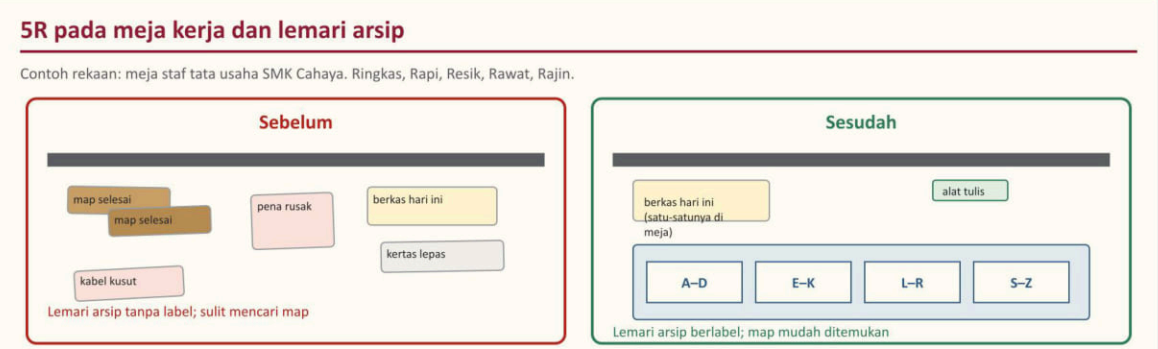
- **Disiplin waktu:** masuk dan rapat tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai tenggat, dan **memberi kabar lebih awal** bila berisiko terlambat.
- **Tanggung jawab:** menyelesaikan tugas yang menjadi bagiannya, mengakui dan memperbaiki kesalahan, serta mencatat dan melaporkan pekerjaan.
- **Kejujuran:** melaporkan apa adanya, tidak menyalahgunakan wewenang, dan tidak menerima pemberian terlarang (Sub bab 3.1).
- **Menjaga kerahasiaan:** dokumen dan data rahasia hanya untuk yang berhak.
- **Kerja sama dan sopan santun:** mendengarkan rekan, menyampaikan keberatan secara santun, menghargai perbedaan.
- **Rapi dan bersih (5R):** tempat kerja yang tertata aman dan memudahkan pekerjaan.

3. 5R: tempat kerja yang tertata

5R adalah budaya kerja untuk mewujudkan tempat kerja yang efisien, aman, dan nyaman. Kata "R" berasal dari lima kata Jepang yang di Indonesia diterjemahkan sebagai **Ringkas,**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin. Gambar 4.14 memperlihatkan meja staf tata usaha sebelum dan sesudah 5R.



R	Artinya	Contoh di meja tadi
Ringkas	pilah, singkirkan yang tidak perlu	pena rusak dibuang; map selesai dipindah ke arsip; berkas yang dipakai hari ini boleh tetap di meja
Rapi	tata dan beri label supaya mudah dicari	lemari arsip diberi label huruf; kabel dirapikan
Resik	bersihkan tempat dan peralatan	meja dilap, debu di rak dibersihkan
Rawat	pertahankan tiga R di atas	standar tata letak ditetapkan dan diperiksa
Rajin	jadikan kebiasaan, disiplin	merapikan meja setiap sebelum pulang

Gambar 4.14 Meja dan lemari arsip sebelum dan sesudah 5R beserta artinya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Ringkas (pilah):** memisahkan yang diperlukan dari yang tidak, lalu **menyingkirkan yang tidak diperlukan** di tempat kerja. Alat tulis yang rusak dibuang atau diperbaiki, map yang sudah selesai dipindah ke arsip. **Berkas yang sedang dikerjakan hari itu boleh tetap di meja** karena masih diperlukan.
2. **Rapi (tata):** menata barang di tempat yang tetap, **diberi label** agar mudah dicari dan dikembalikan. Lemari arsip yang diberi label membuat map cepat ditemukan.
3. **Resik (bersih):** membersihkan meja, lantai, dan peralatan.
4. **Rawat (standar): mempertahankan** tiga R di atas dengan menetapkan standar tata letak dan memeriksanya berkala.
5. **Rajin (disiplin):** menjadikannya **kebiasaan**, misalnya merapikan meja setiap sebelum pulang.

Soal 5R biasanya berbentuk pernyataan Benar/Salah dengan satu jebakan yang sama. Pernyataan "ringkas dilakukan dengan menyimpan alat tulis rusak di laci agar meja terlihat bersih" **Salah**. Alat rusak yang disimpan di laci masih menggunakan ruang dan tidak disingkirkan, sehingga bukan ringkas. Pernyataan "memberi label lemari arsip termasuk rapi" **Benar**. Pernyataan "berkas yang sedang dikerjakan hari itu tetap boleh di meja" **Benar**, karena ringkas menyingkirkan yang **tidak diperlukan**, bukan semua barang.

5R juga mendukung K3 (Sub bab 4.1): lorong yang bebas barang, kabel yang rapi, dan lemari yang berlabel mengurangi tersandung dan memudahkan evakuasi.

4. Menjaga kerahasiaan dokumen

Staf administrasi sering melihat dokumen yang tidak boleh dilihat semua orang: slip gaji, data pelanggan, kontrak, laporan keuangan. **Kerahasiaan** berarti **hanya pihak yang berhak yang boleh mengetahui isinya**. Prinsip yang dipakai: informasi diberikan hanya kepada

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

yang **perlu tahu** untuk menjalankan tugasnya.

Bayangkan Lina, staf baru, menemukan beberapa slip gaji pegawai tertinggal di nampan mesin fotokopi bersama. Sikap yang mencerminkan budaya kerja yang baik:

- **Tidak membaca dan tidak menyebarkan isinya.**
- **Mengamankan** dokumen itu dari tempat terbuka.
- **Menyerahkannya kepada pihak yang berwenang** (bagian keuangan atau atasan).

Sikap yang keliru, walaupun tampak membantu: **membagikan langsung** kepada setiap pegawai yang namanya tertera (isi tetap terlihat oleh yang membagikan dan oleh orang lain di sekitar, dan prosedur resmi dilewati); **memfoto "sebagai bukti"** (membuat salinan data rahasia di ponsel pribadi, yang justru risiko kebocoran baru); atau membiarkannya.

Kebiasaan lain yang menjaga kerahasiaan: mengunci laci berisi berkas penting, tidak meninggalkan dokumen rahasia di meja atau di layar komputer saat pergi (meja bersih), **mencetak dokumen rahasia lalu langsung mengambilnya**, menghancurkan dokumen yang tidak diperlukan dengan mesin penghancur kertas, dan tidak membicarakan isi dokumen rahasia di tempat umum.

5. Disiplin waktu dan prioritas

Misalkan pada hari yang sama Lina mendapat tugas dari atasan untuk menyelesaikan rekap absensi paling lambat pukul 12.00, sementara seorang rekan mengajaknya sarapan di luar kantor pada jam kerja. Budaya kerja yang baik tampak pada dua sikap:

- **Menunda ajakan dengan sopan** sampai tugas selesai. Menolak tidak berarti kasar; Lina dapat berkata, "Terima kasih, nanti saja ya setelah rekap selesai."
- **Memberi tahu atasan lebih awal** bila rekap berisiko terlambat, **sebelum** tenggat lewat. Kabar yang datang lebih awal memberi atasan waktu mencari jalan keluar; kabar yang datang setelah terlambat hanya berupa alasan.

Pelajaran umumnya: **tugas dengan tenggat didahulukan dari urusan pribadi**, dan **komunikasi dilakukan lebih awal, bukan setelah masalah terjadi**.

6. Etika rapat

Rapat adalah tempat banyak orang bekerja sama dalam satu waktu, sehingga satu orang yang tidak tertib mengganggu semua (Gambar 4.15).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.15 Etika rapat: sebelum, selama, dan sesudah rapat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

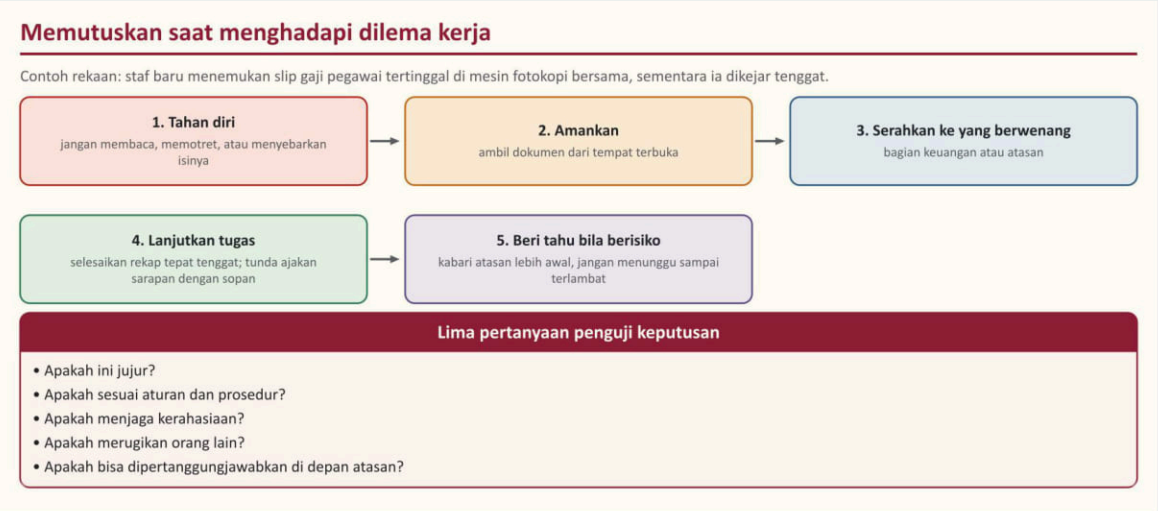
- **Sebelum rapat:** baca agenda, siapkan bahan, datang tepat waktu, dan **beri kabar kepada pemimpin rapat sebelum rapat dimulai** bila akan terlambat.
- **Selama rapat:** simpan ponsel atau pakai mode senyap (kecuali untuk keperluan rapat), **dengarkan usul rekan sampai selesai** sebelum menanggapi, dan **sampaikan keberatan di forum rapat secara santun** dengan menyebut alasan.
- **Sesudah rapat:** catat tugas bagianmu, selesaikan sesuai tenggat yang disepakati, dan baca notulen.

Satu jebakan yang sering muncul: menyampaikan keberatan atas usul seseorang kepada rekan lain **setelah rapat**, bukan di forum. Ini bukan etika yang baik karena orang yang bersangkutan tidak memperoleh kesempatan menjawab, dan keputusan rapat dilemahkan dari belakang. Keberatan sebaiknya disampaikan **terbuka, santun, dan pada waktunya**.

7. Menghadapi dilema kerja

Dilema kerja terjadi bila dua nilai tampak bertabrakan, misalnya cepat atau benar, ramah kepada rekan atau menjaga rahasia. Gambar 4.16 memperlihatkan urutan sikap pada kasus slip gaji tadi, ditambah lima pertanyaan yang dapat kamu pakai untuk menguji keputusan apa pun.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.16 Urutan sikap pada kasus slip gaji dan lima pertanyaan penguji keputusan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Lima pertanyaan penguji: **Apakah ini jujur? Apakah sesuai aturan dan prosedur? Apakah menjaga kerahasiaan? Apakah merugikan orang lain? Apakah bisa dipertanggungjawabkan di depan atasan?** Bila ada satu jawaban "tidak", pilihan itu perlu ditinjau ulang. Pilihan yang lolos kelimanya biasanya jawaban yang tepat.

8. Kerja sama dan menerima masukan

Budaya kerja yang baik juga terlihat dari cara bekerja sama. Pegawai yang baik membagi informasi yang diperlukan rekan, menawarkan bantuan, dan menerima teguran atau masukan tanpa tersinggung. Di antara bagian yang berbeda, ia memperlakukan bagian lain sebagai pelanggan internal (Sub bab 3.1): menyerahkan pekerjaan yang lengkap dan tepat waktu. Perbedaan pendapat diselesaikan dengan berdiskusi, bukan dengan membicarakan di belakang.

9. Budaya kerja di luar jam dan di dunia maya

Budaya kerja tidak berhenti ketika pegawai meninggalkan kantor. Dua hal yang sering diuji adalah **menjaga nama baik dan rahasia kantor** serta **menghargai keberagaman**.

- **Media sosial.** Pegawai tidak membagikan informasi internal (dokumen, data pelanggan, rencana perusahaan, keluhan terhadap atasan) di media sosial atau grup percakapan terbuka. Foto di ruang kerja pun diperiksa dulu agar tidak memperlihatkan dokumen atau layar yang berisi data rahasia. Keluhan pribadi disampaikan lewat jalur resmi kepada atasan atau bagian SDM.
- **Keberagaman.** Rekan kerja dapat berbeda suku, agama, usia, atau latar belakang. Sikap yang sesuai budaya kerja adalah menghormati perbedaan, memakai bahasa yang sopan, tidak membuat lelucon yang merendahkan, dan memperlakukan semua rekan dan pelanggan dengan adil.
- **Tanggung jawab atas kesalahan.** Pegawai yang membuat kesalahan melaporkannya segera dan memperbaikinya, bukan menyembunyikan atau menyalahkan rekan.

Contoh sederhana: foto bersama di ruang kerja yang di belakangnya tampak layar berisi data

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pelanggan sebaiknya tidak diunggah. Ketiganya bertumpu pada nilai yang sama dengan nilai-nilai pada butir 2: **kejujuran, tanggung jawab, menjaga kerahasiaan, serta kerja sama dan sopan santun**.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Budaya kerja = kebiasaan dan nilai bersama: disiplin waktu, tanggung jawab, kejujuran, kerahasiaan, kerja sama, kerapian.
- **5R:** Ringkas (singkirkan yang tidak perlu; yang dipakai hari ini boleh di meja), Rapi (tata dan beri label), Resik, Rawat (pertahankan), Rajin (kebiasaan).
- **Dokumen rahasia yang ditemukan:** jangan baca, sebarkan, atau foto; amankan lalu serahkan kepada pihak berwenang.
- **Tugas ber-tenggat didahulukan**; tunda ajakan dengan sopan; **beri tahu atasan lebih awal** bila berisiko terlambat.
- **Rapat:** tepat waktu atau beri kabar sebelum rapat; ponsel senyap; dengarkan sampai selesai; keberatan disampaikan di forum secara santun.
- Uji keputusan dengan lima pertanyaan: jujur, sesuai aturan, rahasia terjaga, tidak merugikan, bisa dipertanggungjawabkan.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 4.17 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menilai pernyataan tentang 5R

Di meja Pak Heri rekaan terdapat map arsip yang sudah selesai diproses, penggaris patah, dan berkas yang sedang dikerjakan hari itu. Rak arsip di belakangnya belum berlabel. Tentukan Benar atau Salah: (1) penggaris patah dimasukkan ke laci agar meja terlihat bersih termasuk ringkas; (2) map selesai dipindahkan ke arsip termasuk ringkas; (3) berkas yang sedang dikerjakan hari itu harus dipindahkan dari meja.

Langkah.

1. (1) Penggaris patah tidak diperlukan; menyimpannya di laci tidak menyingkirkannya. Salah.
2. (2) Map selesai tidak diperlukan di meja, dipindah ke arsip: ringkas. Benar.
3. (3) Berkas hari itu masih diperlukan, boleh di meja. Salah.

Jawaban: (1) Salah; (2) Benar; (3) Salah.

Contoh 2: Dokumen rahasia di mesin fotokopi

Dewi, staf administrasi, menemukan dua lembar penilaian kinerja pegawai di nampan fotokopi. Pilih sikap yang tepat: (a) membaca isinya untuk memastikan milik siapa lalu membagikan kepada pemiliknya; (b) memfoto sebagai bukti lalu menaruhnya kembali; (c) mengambilnya tanpa membaca dan menyerahkannya kepada atasan atau bagian kepegawaian; (d) membiarkannya agar pemiliknya menemukan sendiri.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Dokumen rahasia: tidak dibaca, tidak difoto, tidak dibiarkan terbuka.
2. (a) membaca dan menyebarkan; (b) membuat salinan dan membiarkannya; (d) membiarkan.
3. (c) mengamankan dan menyerahkan kepada pihak yang berwenang.

Jawaban: (c).

Contoh 3: Tenggat dan ajakan

Pukul 08.30, Budi harus menyerahkan laporan penjualan paling lambat pukul 11.00. Seorang rekan mengajaknya mengikuti pertemuan santai di kantin pukul 09.00. Ia sadar laporan kemungkinan selesai pukul 11.30. Pilih sikap yang tepat: (a) ikut pertemuan, laporan dikerjakan kalau sempat; (b) menunda pertemuan dengan sopan dan memberi tahu atasan sekarang bahwa laporan berisiko terlambat; (c) tidak memberi tahu siapa pun dan mengerjakan secepatnya; (d) meminta rekan menyelesaikan laporan tanpa menjelaskan.

Langkah.

1. Tugas ber-tenggat didahulukan: tolak ajakan dengan sopan.
2. Risiko terlambat harus dikabarkan lebih awal.
3. (a) mendahulukan urusan santai; (c) tidak berkomunikasi; (d) melempar tugas.

Jawaban: (b).

Contoh 4: Etika rapat

Rapat tim dimulai pukul 10.00. Sinta akan terlambat 15 menit karena urusan mendadak; Rudi menyimpan ponselnya dalam mode senyap; Tono tidak setuju dengan usul Wati. Tentukan tindakan yang tepat bagi masing-masing.

Langkah.

1. Sinta: memberi kabar kepada pemimpin rapat sebelum rapat dimulai.
2. Rudi: sudah tepat (ponsel senyap).
3. Tono: mendengarkan sampai selesai, lalu menyampaikan keberatan di forum secara santun dengan alasan, bukan membicarakannya di belakang.

Jawaban: Sinta memberi kabar lebih dulu; Rudi sudah tepat; Tono menyampaikan keberatan di forum secara santun.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

❖ PETA KONSEP



Gambar 4.17 Peta konsep budaya kerja di lingkungan perkantoran. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal budaya kerja:

1. **Tentukan nilai yang diuji**: 5R, kerahasiaan, disiplin waktu, etika rapat, atau dilema.
2. **Untuk 5R**, ingat arti tiap R dan bahwa yang disingkirkan hanya yang tidak diperlukan.
3. **Untuk dokumen rahasia**, pilih mengamankan dan menyerahkan kepada yang berwenang; coret membaca, menyebar, memfoto.
4. **Untuk tenggat**, pilih mendahulukan tugas dan memberi kabar lebih awal.
5. **Uji pilihan dengan lima pertanyaan**: jujur, sesuai aturan, rahasia terjaga, tidak merugikan, bisa dipertanggungjawabkan.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Ringkas dianggap "menyembunyikan"** barang rusak di laci.
- **Rapi dianggap hanya menumpuk** tanpa label.
- **Membagikan dokumen rahasia sendiri** atau **memfotonya**.
- **Mendahulukan ajakan rekan** daripada tugas, atau **menunggu sampai terlambat** baru memberi kabar.
- **Keberatan disampaikan di belakang** setelah rapat.
- **Ponsel dipakai saat rapat** atau memotong pembicaraan rekan.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih memfoto slip gaji yang tertinggal "sebagai bukti" sebelum menyerahkannya kepada bagian keuangan. Foto itu menciptakan salinan data rahasia di ponsel pribadi sehingga menambah risiko kebocoran. Sikap yang tepat adalah menyerahkan langsung tanpa membuat salinan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat slip gaji yang tertinggal di mesin fotokopi, tugas dengan tenggat pukul 12.00, dan ajakan sarapan pada jam kerja. Pilih semua sikap yang mencerminkan budaya kerja yang baik, dengan menilai tiap pilihan terhadap kerahasiaan dan disiplin waktu.

►. Pada Senin pagi 2027, Lina, staf administrasi baru, menemukan beberapa lembar slip gaji pegawai tertinggal di nampan mesin fotokopi bersama. Pada hari yang sama ia mendapat tugas dari atasan untuk menyelesaikan rekap absensi paling lambat pukul 12.00, sementara seorang rekan kerja mengajaknya sarapan di luar kantor pada jam kerja. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Sikap yang mencerminkan budaya kerja perkantoran yang baik adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyerahkan slip gaji itu kepada bagian keuangan tanpa membaca atau menyebarkan isinya.
☐ B. Membagikan slip gaji itu langsung kepada setiap pegawai yang namanya tertera agar cepat sampai.
☐ C. Menunda ajakan sarapan dengan sopan sampai rekap absensi selesai sesuai tenggat.
☐ D. Memberi tahu atasan lebih awal bila rekap absensi berisiko terlambat, sebelum pukul 12.00 lewat.
☐ E. Memfoto slip gaji itu sebagai bukti sebelum menyerahkannya kepada bagian keuangan.

Pembahasan **Kunci: A, C, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Budaya kerja perkantoran meliputi menjaga kerahasiaan dokumen, disiplin waktu, tanggung jawab atas tugas, dan komunikasi yang terbuka dengan atasan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Dokumen rahasia dikembalikan kepada bagian yang berwenang tanpa dibaca atau disebarkan.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: berniat membantu, tetapi Lina harus membaca nama dan isi slip, dan pembagian slip gaji bukan wewenangnya.
• **Pernyataan 3** ✓ Disiplin waktu dan tanggung jawab atas tugas adalah bagian budaya kerja.
• **Pernyataan 4** ✓ Keterbukaan sejak awal memberi atasan kesempatan mengatur ulang pekerjaan.
• **Pernyataan 5** ✗ Foto slip gaji di ponsel pribadi menyalin data rahasia dan berisiko tersebar.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

✎ LATIHAN

Tulis dulu nilai yang diuji. Lalu nilai tiap pernyataan satu per satu dengan arti 5R yang sudah kamu pelajari.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Bagian tata usaha SMK Harapan menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) sejak Januari 2027. Di meja Bu Nia terdapat map arsip yang sudah selesai diproses, alat tulis yang rusak, dan berkas yang sedang dikerjakan hari itu. Lemari arsip di belakang mejanya belum diberi label sehingga Bu Nia sering lama mencari map.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Langkah ringkas dilakukan dengan menyimpan alat tulis yang rusak di laci agar meja terlihat bersih.	○	○
Memberi label pada lemari arsip termasuk langkah rapi karena memudahkan map ditemukan dan dikembalikan.	○	○
Berkas yang sedang dikerjakan hari itu tetap boleh berada di atas meja Bu Nia.	○	○

Kunci singkat: 1. 1S 2B 3B

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa memfoto dokumen rahasia sebelum menyerahkannya bukan sikap yang baik?
- Mengapa keberatan atas usul rekan sebaiknya disampaikan di forum rapat, bukan setelahnya kepada rekan lain?
- **Yang harus kuingat:** 5R menyingkirkan yang tidak diperlukan dan memberi label; dokumen rahasia diamankan dan diserahkan, bukan dibaca atau difoto; kabari atasan lebih awal bila berisiko terlambat.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-4.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 4

SMKMPLB-KB4

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 4 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-KB4

1. Petugas K3 PT Prima Cetak membahas pengendalian bahaya pada mesin potong kertas dan pada cairan pembersih yang beracun pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang pengendalian bahaya adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memasang pelindung pada pisau mesin potong kertas termasuk pengendalian rekayasa teknik.
☐ B. Mewajibkan sarung tangan saja sudah merupakan pengendalian tertinggi dalam hierarki.
☐ C. Mengganti cairan pembersih beracun dengan cairan yang tidak beracun termasuk substitusi.
☐ D. Membuat jadwal bergilir dan memasang rambu peringatan termasuk pengendalian administratif.
☐ E. Dalam hierarki pengendalian, alat pelindung diri dikerjakan lebih dulu sebelum eliminasi.

2. Bagian SDM PT Karya Bangsa menata ulang meja kerja staf administrasi yang bekerja di depan komputer selama delapan jam sehari pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penataan yang sesuai prinsip ergonomi adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Layar diatur sejajar dengan mata agar leher tidak menunduk atau mendongak terlalu lama.
☐ B. Siku ditekuk sekitar 90 derajat dan pergelangan tangan dijaga lurus saat mengetik.
☐ C. Kursi diatur tanpa sandaran punggung supaya pegawai lebih banyak bergerak.
☐ D. Istirahat singkat dan peregangan dilakukan secara berkala selama bekerja.
☐ E. Pegawai duduk dengan kaki menggantung agar aliran darah tetap lancar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Petugas gudang kecil PT Bintang Niaga memindahkan kardus berisi berkas seberat sekitar 15 kg dari lantai ke rak pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Petugas menekuk lutut, menjaga punggung tetap lurus, dan membawa beban dekat dengan badan.	○	○
Saat berbelok membawa kardus, petugas menggeser kaki dan tidak memutar pinggang.	○	○
Petugas membungkuk dengan lutut lurus agar kardus terangkat lebih cepat.	○	○

4. Mesin laminating di ruang tata usaha SMK Cahaya berhenti, dan sehelai kertas macet pada bagian pemanas yang masih panas pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat adalah ....

A. menarik kertas langsung dengan tangan agar mesin cepat dipakai kembali
B. menyiram bagian pemanas dengan air agar cepat menjadi dingin kembali
C. mencongkel kertas dengan benda logam sambil mesin tetap menyala
D. mematikan mesin, menunggu pemanas dingin, lalu mengambil kertas sesuai petunjuk
E. membiarkan kertas macet dan memakai mesin lain tanpa memberi tahu siapa pun di kantor

5. Petugas K3 PT Sinar Mandiri menilai tiga bahaya di ruang kerja pada 2027. Risiko dihitung dengan peluang × akibat, masing-masing dinilai pada skala 1 (rendah) sampai 5 (tinggi).

Bahaya	Peluang	Akibat
Kabel melintang di lorong	4	2
Rak tinggi tidak terpaku ke dinding	2	5
Lantai licin di dekat pantri	3	3

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bahaya dengan risiko tertinggi dan nilai risikonya adalah ....

A. rak tinggi tidak terpaku ke dinding, risiko 10
B. kabel melintang di lorong, risiko 8
C. lantai licin di dekat pantri, risiko 9
D. kabel melintang di lorong, karena peluangnya paling tinggi yaitu 4
E. rak tinggi, karena peluang dan akibat dijumlahkan menjadi 7

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Pada Mei 2027 bagian umum PT Sentosa Jaya membersihkan ruang arsip. Petugas baru mengepel lantai lorong, lalu pergi mengambil ember tanpa memasang tanda peringatan. Lantai masih basah ketika beberapa pegawai berjalan melewatinya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sumber bahaya dalam kasus itu adalah ....

A. pegawai yang berjalan melewati lorong arsip tersebut
B. lantai lorong yang masih licin tanpa tanda peringatan
C. ember yang diambil petugas untuk mengepel lorong
D. kemungkinan pegawai terpeleset dan mengalami cedera di lorong
E. petugas baru yang belum berpengalaman dalam mengepel

7. Dina, staf administrasi Koperasi Sentosa, mengetik laporan delapan jam sehari pada laptop yang diletakkan di atas meja. Layar laptop lebih rendah dari mata, dan pergelangan tangannya menekuk ke atas saat mengetik. Pada 2027 ia mengeluh nyeri dan kesemutan pada pergelangan tangan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pertama yang paling tepat adalah ....

A. membeli pelindung pergelangan tangan dan terus bekerja tanpa mengubah posisi
B. meminum obat pereda nyeri setiap hari sampai keluhan hilang dengan sendirinya tanpa perubahan lain
C. mengamati posisi dan cara mengetik Dina lalu memperbaiki penataan meja dan laptop
D. menambah jam kerja agar pekerjaan selesai dan keluhan tidak mengganggu lagi
E. mengganti laptop dengan merek lain tanpa mengubah cara dan posisi bekerja

8. Rina hampir tersandung kabel ekstensi yang melintang di lorong dekat ruang arsip pada 2027, tetapi ia tidak jatuh dan tidak cedera. Ia melaporkan kejadian itu kepada petugas K3.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindak lanjut yang paling tepat bagi petugas K3 adalah ....

A. menata ulang kabel agar tidak melintang dan mencatat kejadian nyaris celaka itu
B. tidak berbuat apa-apa karena tidak ada pegawai yang mengalami cedera sama sekali
C. menegur Rina karena kurang berhati-hati saat berjalan melewati lorong arsip
D. menunggu sampai ada pegawai yang cedera baru memperbaiki letak kabel tersebut
E. memasang tulisan agar pegawai berhati-hati tanpa memindahkan kabel yang melintang

9. Di ruang penyimpanan percetakan "Warna Jaya", tumpahan thinner menyala di lantai pada 2027. Apinya masih kecil dan petugas terlatih berada di dekatnya. Tersedia APAR air, APAR serbuk kimia kering, dan ember berisi air.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Alat pemadam yang paling tepat adalah ....

A. APAR air, karena air paling mudah didapat dan murah
B. APAR serbuk kimia kering, karena cocok untuk api cairan mudah terbakar
C. ember berisi air, karena apinya masih kecil dan terlihat mudah
D. APAR air, karena api berada di lantai dan mudah dijangkau
E. tidak perlu alat, karena tumpahan akan habis terbakar dengan sendirinya

10. Alarm kebakaran berbunyi di lantai 4 kantor PT Lintas Data pada 2027. Asap terlihat di tangga timur, sedangkan tangga barat bebas asap dan lift masih menyala.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pegawai yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

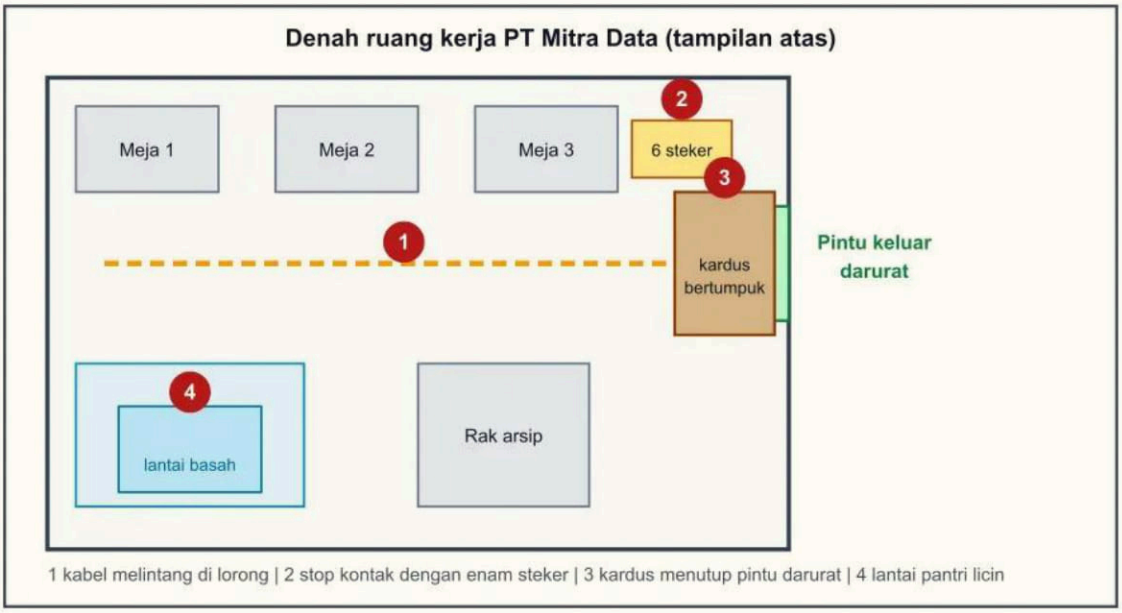
☐ A. Menuruni tangga barat yang bebas asap menuju titik kumpul.
☐ B. Memakai lift karena lebih cepat dan masih menyala.
☐ C. Berhenti membereskan laptop dan barang pribadi agar tidak menunda evakuasi.
☐ D. Kembali ke ruangan mengambil tas yang tertinggal bila jalurnya masih terlihat aman.
☐ E. Melapor di titik kumpul agar jumlah orang dapat dihitung.

11. Staf tata usaha memperagakan cara memakai alat pemadam api ringan (APAR) kepada pegawai baru pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan langkah yang benar adalah ....

A. sapukan, arahkan, tekan tuas, tarik pin
B. tekan tuas, tarik pin, arahkan ke api, sapukan
C. tarik pin, arahkan ke pangkal api, tekan tuas, sapukan
D. arahkan ke pangkal api, tarik pin, sapukan, tekan tuas
E. tarik pin, tekan tuas, sapukan, arahkan ke pangkal api

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Gambar menunjukkan denah ruang kerja PT Mitra Data pada 2027 dengan empat sumber bahaya bernomor. Petugas K3 diminta menentukan bahaya yang paling mengancam keselamatan seluruh pegawai apabila terjadi kebakaran.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bahaya dan pengendalian yang paling tepat adalah ....



A. nomor 1, dengan merapikan kabel di sepanjang dinding
B. nomor 2, dengan mengurangi jumlah steker dan memakai kabel sesuai beban
C. nomor 4, dengan memasang tanda lantai licin di sekitar pantri
D. nomor 2, dengan menambah lakban hitam pada steker agar tidak mudah lepas
E. nomor 3, dengan memindahkan kardus dari depan pintu keluar darurat

13. Pada 12 Mei 2028 petugas K3 PT Lintas Data memeriksa lima APAR. Aturan kantor: APAR siap pakai hanya bila jarum penunjuk hijau, pin dan segel utuh, dan jadwal isi ulang belum lewat.

APAR	Jarum	Pin dan segel	Jadwal isi ulang berikutnya
1	hijau	utuh	Agustus 2028
2	merah	utuh	Oktober 2028
3	hijau	segel putus	Juli 2028
4	hijau	utuh	Maret 2028
5	hijau	utuh	Desember 2028

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
APAR yang siap pakai adalah ....

A. APAR 1, 2, dan 5
B. APAR 1, 3, dan 5
C. APAR 1, 4, dan 5
D. APAR 1 dan 5
E. APAR 5 saja

14. Bagian umum PT Hijau Karya memilah limbah kantor pada 2027.

Limbah	Jumlah per bulan
Kertas bekas	40 kg
Baterai bekas	2 kg
Kartrid toner kosong	6 buah
Lampu neon rusak	4 buah
Botol plastik	15 kg

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang pengelolaan limbah itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Baterai bekas, kartrid toner kosong, dan lampu neon rusak termasuk limbah B3 yang harus dipisah.
☐ B. Kertas bekas dan botol plastik dapat didaur ulang.
☐ C. Kartrid toner kosong dibuang bersama sampah kertas karena jumlahnya hanya sedikit.
☐ D. Limbah B3 disimpan terpisah dari sampah biasa dan diberi label.
☐ E. Lampu neon rusak dibuang ke tempat sampah biasa setelah dipecahkan agar hemat tempat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Seusai rapat direksi PT Anugerah Niaga pada 2027, Wawan, staf administrasi, menemukan lembaran rencana akuisisi perusahaan tertinggal di meja rapat. Dokumen itu bertanda RAHASIA.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Wawan yang tepat adalah ....

A. membaca isinya lebih dulu untuk mengetahui siapa pemiliknya yang sebenarnya
B. memotret dokumen sebagai bukti lalu mengirimkannya ke grup pegawai kantor
C. membuangnya ke tempat sampah supaya tidak menumpuk di ruang rapat
D. mengamankan dokumen tanpa membaca dan menyerahkannya kepada sekretaris direksi
E. meninggalkannya di meja rapat karena pemiliknya pasti akan mencarinya sendiri nanti

16. Rani, staf penjualan, memiliki empat urusan pada Senin pagi 2027.

Urusan	Tenggat	Keterangan
Laporan penjualan untuk direktur	Senin pukul 14.00	belum dikerjakan
Merapikan lemari arsip	Jumat	tidak mendesak
Ajakan makan siang rekan	Senin pukul 12.00	tidak ada tenggat
Membalas surel pelanggan	Selasa pagi	sudah dibalas sebagian

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal yang harus didahulukan Rani dan sikap yang tepat adalah ....

A. merapikan lemari arsip, karena paling mudah diselesaikan lebih dulu
B. ajakan makan siang, karena menjaga hubungan baik dengan rekan kerja
C. membalas surel pelanggan, lalu menolak ajakan makan siang dengan ketus
D. laporan penjualan, lalu menerima ajakan makan siang tanpa memberi tahu siapa pun
E. laporan penjualan, sambil menunda ajakan makan siang dengan sopan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Tim administrasi PT Kencana mengadakan rapat evaluasi pukul 10.00 pada 2027. Dika terlambat 20 menit tanpa kabar, ponsel Sari berdering keras saat rapat berlangsung, dan Rudi tidak setuju dengan usulan atasan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang sikap peserta rapat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Rudi sebaiknya membicarakan ketidaksetujuannya di luar rapat dengan rekan agar atasan tidak tersinggung.
☐ B. Dika seharusnya memberi kabar sebelum rapat bila berisiko terlambat.
☐ C. Ponsel selama rapat diatur senyap agar tidak mengganggu peserta lain.
☐ D. Peserta boleh memotong pembicaraan siapa pun bila merasa usulannya lebih baik.
☐ E. Rudi sebaiknya menyampaikan ketidaksetujuannya di forum rapat dengan santun.

18. Bu Tika, staf pengadaan, ditawari hadiah ponsel oleh pemasok yang sedang mengikuti seleksi pemasok pada 2027. Pemasok menyebut hadiah itu "tanda persahabatan". Bu Tika menguji keputusannya dengan lima pertanyaan: jujur, sesuai aturan, rahasia terjaga, tidak merugikan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Menerima hadiah itu tidak jujur dan tidak sesuai aturan karena dapat memengaruhi penilaian seleksi.	○	○
Hadiah boleh diterima asalkan diberikan di luar jam kerja.	○	○
Bu Tika sebaiknya menolak dengan sopan dan melaporkannya kepada atasan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Gambar menunjukkan label botol cairan pembersih kaca yang dipakai petugas kebersihan di kantor pada 2027. Petugas ingin menyimpan dan memakainya sesuai label.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penyimpanan dan penggunaan yang sesuai label adalah ....



A. disimpan di dekat dapur kantor agar mudah dijangkau
B. dicampur dengan pembersih lain agar hasilnya lebih bersih dan lebih cepat
C. dipindahkan ke botol minuman bekas agar hemat tempat
D. disimpan di dekat stop kontak yang sering dipakai staf
E. disimpan jauh dari api dan tidak dicampur dengan produk lain

20. Kantor PT Cipta Grafika menjadwalkan latihan evakuasi setiap semester pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang latihan itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Petugas pemandu memastikan ruangan kosong dan mengarahkan orang ke tangga.
☐ B. Latihan tidak diperlukan karena denah evakuasi sudah dipasang di dinding.
☐ C. Hasil latihan dievaluasi, misalnya jalur yang terhalang dan lamanya evakuasi.
☐ D. Petugas pemandu menghitung jumlah orang di titik kumpul dan melapor.
☐ E. Latihan hanya diikuti manajer agar pekerjaan staf tidak terganggu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Rekan kerja Anda tersetrum steker rusak, dan tangannya masih menempel pada steker itu pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pertama yang tepat adalah ....

A. memutuskan sumber listrik lebih dulu sebelum menolong korban
B. menarik tangan korban dengan tangan kosong agar cepat lepas dari steker
C. menyiram korban dengan air agar segera sadar kembali
D. mengangkat korban ke luar ruangan tanpa memutus listrik
E. memanggil korban sambil memegang bahunya agar ia tersadar

22. Pada 2027 terjadi kebakaran di dapur kantor PT Rajawali. Api sudah menjalar ke langit-langit, asap tebal memenuhi koridor, dan hanya ada satu APAR di dekat lokasi. Seorang pegawai terlatih menawarkan diri memadamkan api.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan yang paling tepat adalah ....

A. memadamkan dengan APAR karena pegawai tersebut sudah terlatih
B. membunyikan alarm dan mengevakuasi semua orang lewat jalur yang aman
C. mengambil dokumen penting lebih dulu lalu mengevakuasi diri sendiri
D. menutup pintu koridor lalu menunggu bantuan di ruangan masing-masing
E. memakai lift agar evakuasi seluruh pegawai berjalan lebih cepat

23. Gempa bumi mengguncang kantor Bank Melati pada 2027 saat pegawai bekerja di lantai 2.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Saat berguncang, pegawai merunduk, melindungi kepala, dan berlindung di bawah meja yang kokoh.	○	○
Saat berguncang, pegawai berlari ke tangga agar lebih cepat sampai di luar gedung.	○	○
Setelah guncangan berhenti, pegawai keluar lewat tangga, bukan lift, menuju titik kumpul.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Meja Bu Ina penuh dengan berkas lama yang sudah selesai dan tidak dipakai lagi, sementara dokumen yang dikerjakan hari ini berada pada tumpukan yang sama pada 2027. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kegiatan "Ringkas" yang tepat adalah ....

A. memberi label pada setiap map yang ada di meja
B. mengelap meja dan monitor setiap pagi sebelum bekerja
C. menyingkirkan berkas lama yang sudah tidak dipakai dari meja
D. menjaga meja kerja tetap tertata dengan jadwal rutin setiap hari
E. membiasakan seluruh pegawai merapikan meja masing-masing

25. Sari terkena air panas dari dispenser sehingga punggung tangannya memerah dan perih pada 2027. Petugas pertolongan pertama kantor menanganinya. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang penanganan dan tindak lanjut kejadian itu adalah .... (Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Punggung tangan didinginkan dengan air mengalir selama 10 sampai 20 menit.
☐ B. Pasta gigi dioleskan pada luka agar terasa dingin dan tidak melepuh.
☐ C. Es batu ditempelkan langsung pada luka agar cepat menjadi dingin.
☐ D. Kejadian dicatat dan dilaporkan agar penyebabnya dapat dicegah terulang.
☐ E. Kotak P3K diperiksa isinya secara berkala dan mudah dijangkau.

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 4.1 · Prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 14	___ / 10	Ulangi hlm. 208
Sub bab 4.2 · Analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja	9, 10, 11, 13, 19, 20, 21, 22, 23, 25	___ / 10	Ulangi hlm. 221
Sub bab 4.3 · Budaya kerja di lingkungan perkantoran	15, 16, 17, 18, 24	___ / 5	Ulangi hlm. 235

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 5 · Pengelolaan Dokumen dan Kearsipan

SMKMPLB-B5

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menangani dokumen digital sesuai prosedur organisasi
- melaksanakan pembuatan, penerimaan, pencatatan, dan pendistribusian arsip
- menganalisis penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip
- memilih sistem pengarsipan dan membandingkan arsip manual dengan arsip digital

Peta bab

Sub bab	Judul
5.1	Penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi
5.2	Pembuatan dan penerimaan arsip
5.3	Pencatatan dan pendistribusian arsip
5.4	Penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip
5.5	Sistem pengarsipan
5.6	Perbandingan sistem arsip manual dan digital

Bab 5 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-B5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.1 · Penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi

SMKMPLB-5.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **pengelolaan dokumen** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Pada soal latihan, pengelolaan dokumen dibatasi pada **dokumen digital yang harus ditangani sesuai prosedur organisasi (SOP)**: menamai berkas menurut pola, menyusun folder menurut cara mencari, mengendalikan versi, mengatur hak akses, mengirim dokumen rahasia, dan mengalihmediakan dokumen kertas. Kamu diminta **menerapkan SOP yang disebut di soal** secara tepat, atau **menilai pernyataan** terhadap SOP itu.

Soal sub bab ini berkategori sedang sampai sulit. Pengecohnya mirip satu sama lain dan hanya berbeda pada **satu butir SOP**: satu spasi, urutan tanggal, kata sandi yang dikirim bersama berkas, atau tautan yang terbuka untuk umum. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menamai berkas sesuai pola SOP dan memeriksa kesesuaiannya butir demi butir;
- merancang struktur folder yang mengikuti cara berkas paling sering dicari;
- mengendalikan versi dokumen dan menjaga versi yang sudah disetujui;
- mengatur hak akses seperlunya dan membagikan dokumen dengan aman;
- mengirim dokumen rahasia sesuai SOP dan mengalihmediakan dokumen kertas dengan benar.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Dokumen digital dan arti prosedur

Kantor kini memakai dokumen digital: surat dalam bentuk PDF, kontrak yang disunting beramai-ramai, laporan di folder bersama, dan faktur yang dipindai. Dokumen digital mudah disalin, dikirim, dan dicari, tetapi juga **mudah hilang, tertimpa, bocor, atau salah versi** bila tidak ditangani dengan aturan. Aturan itu ditulis dalam **prosedur organisasi** (SOP), yaitu langkah-langkah baku yang harus ditaati semua pegawai.

Soal sub bab ini hampir selalu memberi SOP singkat dalam cerita, lalu meminta kamu menerapkannya. Karena itu keterampilan kuncinya adalah **membaca SOP dengan teliti dan memeriksa setiap butirnya**. Pilihan jawaban yang memenuhi semua butir adalah jawaban yang benar; pilihan yang melanggar satu butir saja sudah salah.

2. Penamaan berkas yang seragam

Bayangkan folder berisi ratusan berkas bernama "surat1", "surat baru", dan "FINAL (2)". Tidak ada yang tahu mana yang dicari. Penamaan seragam membuat berkas **mudah dicari, mudah diurutkan, dan mudah dikenali** tanpa membukanya. Gambar 5.1 memakai contoh SOP: **TahunBulanTanggal_JenisDokumen_NamaMitra_Versi**, dengan tanggal 8 angka tanpa pemisah, tanpa spasi, dan penanda "final" untuk dokumen yang sudah ditandatangani.

Penamaan berkas yang seragam

Contoh SOP rekaan: TahunBulanTanggal_JenisDokumen_NamaMitra_Versi. Tanggal 8 angka tanpa pemisah, tanpa spasi, "final" untuk dokumen yang sudah ditandatangani.

Nama berkas	Sesuai SOP?	Alasan
20270303_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_final.pdf	**ya**	tanggal 8 angka berurutan tahun-bulan-tanggal; tanpa spasi; penanda final
03032027_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_final.pdf	tidak	urutan tanggal hari-bulan-tahun: tidak terurut kronologis saat diurutkan
20270303_Surat Perjanjian_CV Mitra Jaya_final.pdf	tidak	memuat spasi
2027-03-03_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_final.pdf	tidak	tanggal memakai tanda pemisah
20270303_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_v3.pdf	tidak	dokumen yang sudah ditandatangani harus bertanda "final", bukan v3
kontrak_baru2.docx · kontrak_FIX.docx	tidak	tanpa tanggal dan versi; tidak jelas mana yang terbaru

Tanggal 8 angka tahun-bulan-tanggal membuat berkas terurut menurut waktu ketika daftar diurutkan menurut nama.

Gambar 5.1 Nama berkas yang sesuai dan yang melanggar SOP contoh. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Alasan tiap butir:

- **Tanggal 8 angka dalam urutan tahun-bulan-tanggal** (20270303) membuat daftar berkas terurut kronologis ketika diurutkan menurut nama. Urutan hari-bulan-tahun (03032027) mengacaukan urutan: 03032027 berada sebelum 15012027 padahal tahunnya lebih baru.
- **Tanpa spasi dan tanpa pemisah** pada tanggal menghindari masalah ketika berkas dipakai di sistem tertentu dan menjaga pola seragam.
- **Penanda versi atau final** menunjukkan status dokumen. Dokumen yang sudah ditandatangani bertanda "final", bukan "v3".

Cara memeriksa sebuah nama berkas: **bandingkan nama dengan pola, bagian demi bagian**, lalu periksa batasan tambahan (tanpa spasi, format tanggal, penanda final). Nama yang tampak "rapi" tetapi memakai urutan tanggal berbeda atau mengandung spasi tetap salah.

3. Struktur folder menurut cara berkas dicari

Folder berfungsi seperti lemari berlaci. Susunan yang baik mengikuti **cara orang paling sering mencari berkas**. Prinsipnya: **kelompok paling umum di atas, paling khusus di bawah**, sesuai urutan staf menentukan letak berkas saat mencari.

Misalkan sebuah biro desain paling sering menerima permintaan seperti "carikan desain proyek Kafe Senja milik Pak Rudi" atau "kirim kontrak proyek Rumah Joglo milik Bu Sinta". Setiap klien dapat memiliki beberapa proyek, dan setiap proyek punya kontrak, desain, dan tagihan. Staf yang mencari pertama-tama menentukan **klien**, lalu **proyek**, lalu **jenis dokumen**. Karena itu susunan yang tepat (Gambar 5.2) adalah **Nama klien > Nama proyek > Jenis dokumen**.



Gambar 5.2 Struktur folder biro desain rekaan: klien, proyek, jenis dokumen. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

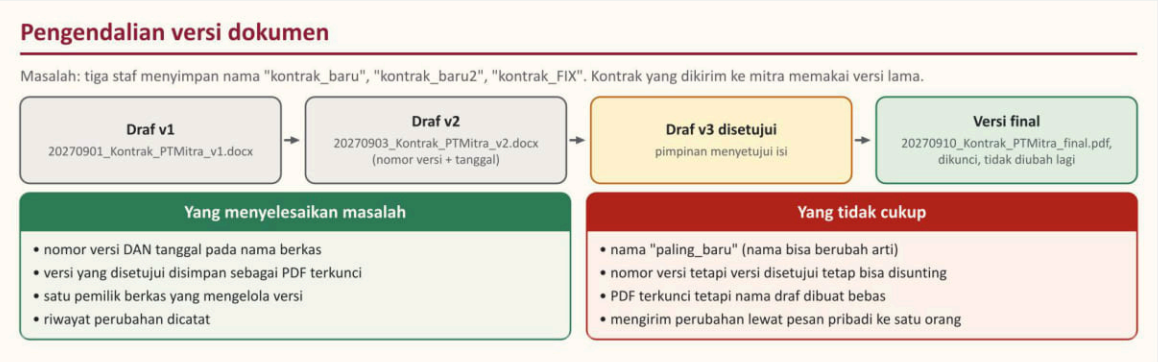
Susunan lain keliru bila tidak sesuai cara mencari. **Jenis dokumen lebih dulu** menyebarkan berkas satu klien ke tiga folder. **Tahun paling awal** tidak sesuai bila staf tidak mencari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menurut tahun. **Nama proyek sebelum klien** menyulitkan melihat semua proyek milik satu klien. Beberapa pedoman lain: jangan terlalu banyak tingkat (cukup tiga sampai empat), pakai nama folder yang konsisten, dan tetapkan siapa yang boleh membuat folder baru agar struktur tidak melebar tak terkendali.

4. Pengendalian versi

Sebuah draf kontrak disunting tiga staf. Satu menyimpan "kontrak_baru", yang lain "kontrak_baru2", yang ketiga "kontrak_FIX". Tidak ada yang tahu mana yang terbaru, dan kontrak yang dikirim ke mitra ternyata memakai versi lama. Ini masalah **pengendalian versi**. Gambar 5.3 memperlihatkan cara menanganinya.



Gambar 5.3 Dari draf bernomor versi sampai versi final yang dikunci. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

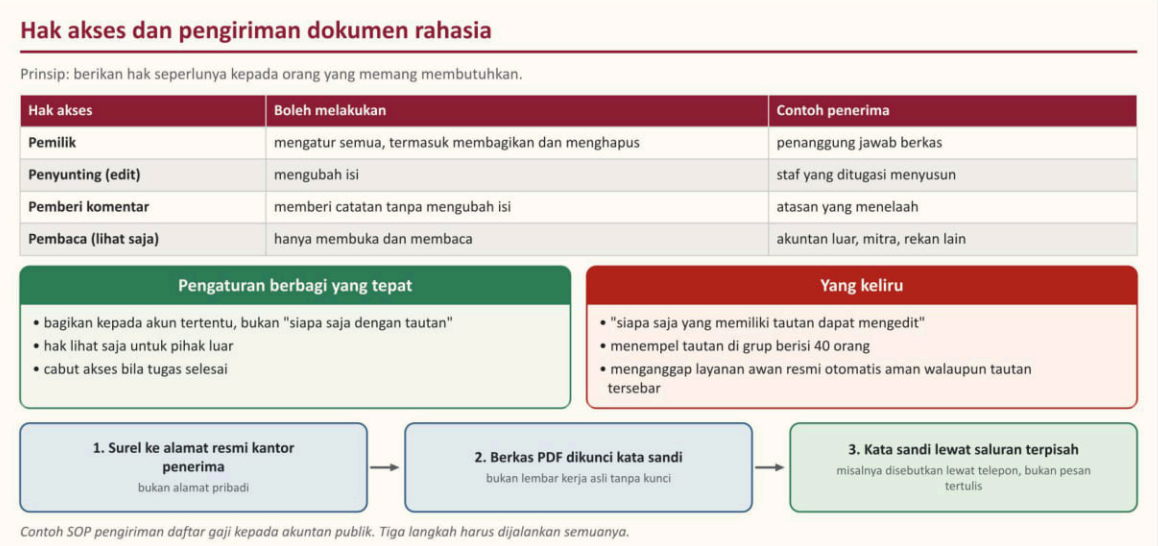
Syarat pengendalian versi yang baik:

1. **Setiap versi diberi nomor dan tanggal** pada nama berkas, sehingga urutannya jelas dan versi terbaru langsung terlihat.
2. **Versi yang disetujui disimpan sebagai berkas yang dikunci** (misalnya PDF) dan **tidak diubah lagi**. Perubahan berikutnya dibuat sebagai versi baru.
3. **Ada satu pemilik berkas** yang mengelola versi dan memastikan semua orang memakai versi yang benar.
4. **Riwayat perubahan dicatat** (siapa mengubah apa dan kapan).

SOP yang meminta berkas "mudah dilacak versinya dan versi yang sudah disetujui tidak boleh diubah" dipenuhi oleh **nomor versi dan tanggal pada nama berkas, ditambah PDF terkunci untuk versi yang disetujui**. Pilihan yang hanya memenuhi satu sisi tidak cukup: nomor versi tanpa penguncian membiarkan versi disetujui tetap bisa disunting; PDF terkunci tanpa aturan nama draf membiarkan draf berantakan. Nama seperti "paling_baru" tidak membantu karena maknanya berubah setiap ada versi baru.

5. Hak akses: seperlunya saja

Hak akses adalah izin yang diberikan kepada pengguna atas sebuah dokumen: hanya melihat, memberi komentar, menyunting, atau mengelola penuh. Prinsipnya: **berikan hak seperlunya** kepada orang yang membutuhkannya untuk tugasnya. Gambar 5.4 merangkum tingkatnya.



Gambar 5.4 Tingkat hak akses, pengaturan berbagi, dan tiga langkah pengiriman dokumen rahasia. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh: staf keuangan membagikan folder berisi faktur pajak dan data rekening pemasok kepada akuntan luar. Pilihan yang tepat: bagikan kepada **akun akuntan tertentu** dengan **hak lihat saja**, lalu cabut akses setelah tugas selesai. Pilihan yang keliru:

- Memakai pengaturan "**siapa saja yang memiliki tautan dapat mengedit**". Siapa pun yang menerima tautan, termasuk orang luar kantor, dapat membuka dan mengubah isi folder.
- **Menempel tautan di grup berisi 40 orang.** Tautan menyebar ke orang yang tidak berhak.
- Menganggap **layanan awan resmi otomatis aman**. Keamanan ditentukan oleh pengaturan berbagi, bukan oleh nama layanannya.
- Membagikan dengan **hak edit** kepada seluruh pegawai agar mereka membantu. Hak edit yang luas membuka peluang kesalahan atau kebocoran.

6. Mengirim dokumen rahasia

Dokumen rahasia seperti daftar gaji atau kontrak dikirim dengan prosedur khusus. Contoh SOP yang sering muncul (Gambar 5.4 bagian bawah):

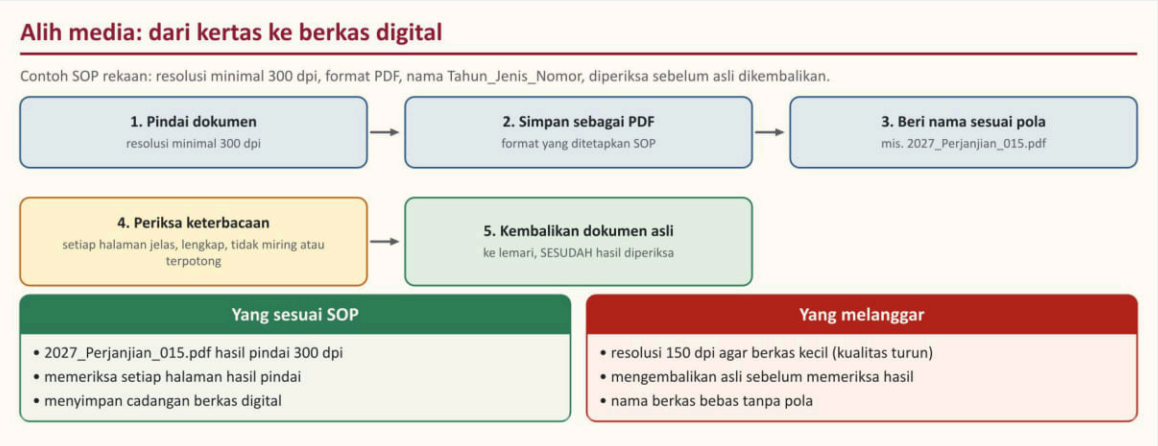
1. Berkas dikirim sebagai lampiran **surel ke alamat resmi kantor penerima** (bukan alamat pribadi).
2. Berkas berbentuk **PDF yang dikunci kata sandi** (bukan lembar kerja asli tanpa kunci).
3. **Kata sandi disampaikan lewat saluran terpisah**, misalnya **disebutkan lewat telepon**, bukan lewat pesan tertulis.

Alasannya: alamat resmi kantor dikelola organisasi dan dibaca orang yang berwenang; berkas berkunci tidak bisa dibuka bila surel salah kirim; dan kata sandi yang dikirim bersama berkas lewat saluran tertulis yang sama (misalnya pesan instan) mengurangi manfaat kunci karena orang yang menyadap saluran itu dapat memperoleh keduanya. Karena itu pilihan "kirim kata sandi lewat WhatsApp", "kirim ke surel pribadi yang lebih sering dibuka", "lampirkan lembar kerja asli tanpa kata sandi", dan "unggah ke folder awan bertautan terbuka" semuanya melanggar SOP.

7. Alih media: dari kertas ke berkas digital

Alih media adalah memindahkan isi dokumen kertas menjadi berkas digital, biasanya dengan memindai. Tujuannya mempercepat pencarian, menghemat ruang, dan menyelamatkan isi dokumen yang mulai rusak (Sub bab 5.6). Gambar 5.5 memperlihatkan langkah-langkah SOP contoh.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.5 Langkah alih media dan contoh yang sesuai atau melanggar SOP. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Pindai dengan resolusi** yang ditetapkan SOP (misalnya minimal 300 dpi). Resolusi yang lebih rendah membuat tulisan kabur dan sulit dibaca.
2. **Simpan dalam format** yang ditetapkan (misalnya PDF).
3. **Beri nama menurut pola** (misalnya Tahun_Jenis_Nomor).
4. **Periksa keterbacaan** setiap halaman: jelas, lengkap, tidak miring atau terpotong.
5. **Kembalikan dokumen asli** ke tempat penyimpanan **sesudah** hasil diperiksa.

Urutan langkah 4 dan 5 penting: dokumen asli baru dikembalikan setelah hasil pindaian dipastikan baik. Bila hasil buruk, dokumen asli masih ada untuk dipindai ulang. Menurunkan resolusi menjadi 150 dpi "agar ukuran berkas kecil" melanggar SOP walaupun formatnya sudah PDF.

8. Cadangan dan keamanan dasar

Dokumen digital perlu **dicadangkan** (disalin ke tempat lain) agar tidak hilang bila perangkat rusak atau terkena virus. Aturan umum: cadangan dibuat teratur, disimpan di lokasi terpisah dari berkas utama, dan diuji bisa dibuka. Aturan lengkap tentang cadangan dan keamanan data dibahas pada Sub bab 6.3. Untuk saat ini ingat bahwa **berkas digital tanpa cadangan sama berisikonya dengan berkas kertas tanpa salinan**.

9. Merapikan berkas yang sudah tidak terpakai

Folder yang tidak pernah dirapikan lama-lama dipenuhi berkas rangkap, draf lama, dan berkas sementara, sehingga berkas yang benar sulit ditemukan dan ruang penyimpanan terbuang. Kebiasaan yang baik:

- **Hapus berkas sementara dan draf yang sudah tidak diperlukan** setelah versi final dikunci, dengan tetap mengikuti SOP kantor tentang masa simpan.
- **Jangan menyimpan satu dokumen di banyak tempat** tanpa alasan. Salinan yang beredar mudah berbeda isi, dan tidak ada yang tahu mana yang benar.
- **Pindahkan dokumen yang sudah selesai** ke folder arsip dengan nama yang seragam, bukan membiarkannya bercampur dengan pekerjaan berjalan.
- **Tinjau berkala**, misalnya setiap akhir bulan atau akhir tahun, sebagai bagian dari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

rutinitas administrasi.

Jangan menghapus dokumen yang masih dalam masa simpan menurut aturan kantor (Sub bab 5.4): merapikan berarti menata, bukan membuang sembarangan.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **SOP dibaca butir demi butir**; pilihan benar bila semua butir terpenuhi.
- **Nama berkas:** ikuti pola; tanggal 8 angka tahun-bulan-tanggal tanpa pemisah dan tanpa spasi; penanda final untuk yang sudah ditandatangani.
- **Folder:** umum ke khusus, mengikuti cara berkas dicari (mis. klien > proyek > jenis dokumen).
- **Versi:** nomor versi + tanggal pada nama; versi disetujui = PDF terkunci tidak diubah; satu pemilik berkas.
- **Hak akses:** seperlunya; akun tertentu; hak lihat saja untuk pihak luar; jangan "siapa saja dengan tautan"; jangan menempel tautan di grup besar.
- **Dokumen rahasia:** surel resmi + PDF berkata sandi + kata sandi lewat saluran terpisah (telepon).
- **Alih media:** 300 dpi, PDF, nama berpola, periksa keterbacaan, baru asli dikembalikan.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 5.6 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menamai berkas menurut SOP

SOP rekaan CV Lancar Jaya: nama berkas berpola TahunBulan_KodeBagian_NomorUrut_Judul. Tahun dan bulan ditulis 6 angka tanpa pemisah, kode bagian huruf besar, nomor urut tiga angka, judul tanpa spasi (disambung huruf besar tiap kata), pemisah hanya garis bawah. Laporan kas Bagian Keuangan (kode KEU), nomor urut 14, bulan Juni 2027. Tentukan nama yang benar: (a) 202706_KEU_014_LaporanKas.pdf; (b) 2027-06_KEU_014_LaporanKas.pdf; (c) 202706_keu_14_Laporan Kas.pdf; (d) 062027_KEU_014_LaporanKas.pdf.

Langkah.

1. Tahun-bulan 6 angka tanpa pemisah, urut tahun dulu: 202706. (b) memakai tanda hubung, (d) urutan bulan-tahun salah.
2. Kode bagian huruf besar: KEU. (c) memakai huruf kecil.
3. Nomor urut tiga angka: 014. (c) hanya 14.
4. Judul tanpa spasi: LaporanKas. (c) memakai spasi.

Jawaban: (a) 202706_KEU_014_LaporanKas.pdf.

Contoh 2: Merancang struktur folder

Bagian tata usaha sebuah SMK rekaan sering mendapat permintaan "tolong carikan surat tugas guru Ibu Maya tahun 2027" atau "kirim ijazah legalisir siswa Budi". Dokumen terbagi menurut

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kelompok (guru atau siswa), nama orang, dan jenis dokumen. Tentukan susunan folder yang tepat.

Langkah.

1. Staf mencari dengan menentukan **kelompok** (guru atau siswa), lalu **nama orang**, lalu **jenis dokumen**.
2. Susunan dari umum ke khusus: Kelompok > Nama > Jenis dokumen.

Jawaban: Guru atau Siswa > Nama orang > Jenis dokumen (surat tugas, ijazah, dan seterusnya).

Contoh 3: Menentukan hak akses

Empat orang terlibat dalam laporan keuangan rekaan: Winda (penyusun laporan), Pak Hadi (kepala bagian yang menelaah), Bu Rini (akuntan dari luar kantor), dan Eko (staf bagian lain tanpa kepentingan pada laporan). Tentukan hak akses yang tepat.

Langkah.

1. Winda menyusun: penyunting (edit).
2. Pak Hadi menelaah dan memberi catatan: pemberi komentar.
3. Bu Rini hanya perlu melihat: pembaca (lihat saja).
4. Eko tidak berkepentingan: tidak diberi akses.

Jawaban: Winda penyunting; Pak Hadi pemberi komentar; Bu Rini lihat saja; Eko tanpa akses.

Contoh 4: Alih media

Staf memindai 30 surat keputusan. Urutan langkahnya yang tepat dari: (1) memeriksa keterbacaan tiap halaman; (2) memindai dengan resolusi sesuai SOP; (3) mengembalikan dokumen asli ke lemari; (4) menyimpan sebagai PDF dengan nama berpola.

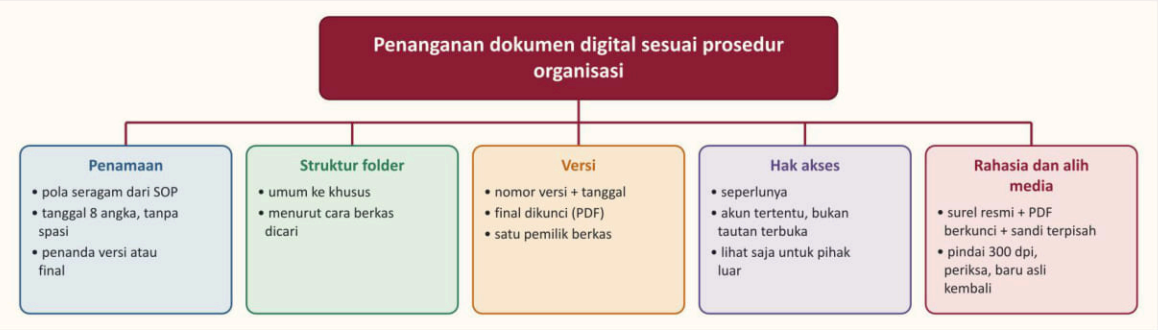
Langkah.

1. Pindai dulu: (2).
2. Simpan dan beri nama: (4).
3. Periksa keterbacaan: (1).
4. Setelah baik, kembalikan asli: (3).

Jawaban: 2 → 4 → 1 → 3.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

❖ PETA KONSEP



Gambar 5.6 Peta konsep penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal dokumen digital:

1. **Tulis SOP sebagai daftar butir** dari cerita.
2. **Periksa tiap pilihan terhadap setiap butir**; coret yang melanggar satu butir pun.
3. **Untuk nama berkas**, bandingkan bagian demi bagian dan periksa batasan tambahan (spasi, format tanggal, penanda).
4. **Untuk folder**, tentukan urutan staf mencari, lalu susun dari umum ke khusus.
5. **Untuk berbagi atau mengirim**, pilih yang membatasi penerima dan memisahkan kata sandi.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Satu butir SOP dilanggar secara halus**: spasi, urutan tanggal, penanda versi.
- **Nomor versi saja** atau **PDF terkunci saja** dianggap cukup.
- **Folder disusun menurut jenis dokumen** atau tahun padahal staf mencari menurut klien.
- **Tautan terbuka** atau **hak edit luas** dipilih demi kemudahan.
- **Kata sandi dikirim bersama berkas** lewat pesan tertulis.
- **Surel pribadi** dipakai karena "lebih sering dibuka".
- **Resolusi diturunkan** demi ukuran berkas.
- **Dokumen asli dikembalikan** sebelum hasil pindai diperiksa.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih nama berkas "03032027_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_final.pdf" karena "sudah tanpa spasi dan bertanda final". Namun SOP meminta urutan tahun-bulan-tanggal, sehingga 03032027 melanggar butir format tanggal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat SOP pengiriman daftar gaji dengan tiga butir: alamat surel resmi, PDF berkata sandi, dan kata sandi lewat telepon. Periksa setiap pilihan terhadap ketiga butir itu satu per satu.

►. Staf SDM PT Graha Niaga harus mengirim berkas daftar gaji pegawai bulan Juli 2027 kepada akuntan publik. SOP pengiriman dokumen rahasia: (1) berkas dikirim sebagai lampiran surel ke alamat surel resmi kantor akuntan; (2) berkas berbentuk PDF yang dikunci kata sandi; (3) kata sandi disampaikan secara lisan lewat telepon, bukan lewat pesan tertulis apa pun.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara pengiriman yang sesuai dengan SOP adalah ....

A. Melampirkan PDF berkata sandi ke surel resmi kantor akuntan, lalu menyebutkan kata sandinya lewat telepon
B. Melampirkan PDF berkata sandi ke surel resmi kantor akuntan, lalu mengirim kata sandinya lewat pesan WhatsApp
C. Melampirkan PDF berkata sandi ke surel pribadi akuntan yang lebih sering dibuka, lalu menyebutkan kata sandinya lewat telepon
D. Melampirkan lembar kerja asli tanpa kata sandi ke surel resmi kantor akuntan agar angkanya langsung dapat diolah
E. Mengunggah PDF berkata sandi ke folder awan bertautan terbuka, lalu menyebutkan kata sandinya lewat telepon

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Pengamanan dokumen digital rahasia mengikuti SOP: tujuan pengiriman resmi, berkas dikunci kata sandi, dan kata sandi disampaikan melalui saluran lain yang ditetapkan. Bila surel jatuh ke tangan orang lain, berkasnya tetap tidak dapat dibuka.

Langkah:
1. Uji setiap pilihan dengan tiga syarat SOP: lampiran ke surel resmi, PDF berkata sandi, kata sandi lisan lewat telepon.
2. Hanya pilihan A yang memenuhi ketiganya; setiap pilihan lain melanggar satu syarat.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Memenuhi ketiga syarat SOP.
• **B.** ✗ Jebakan: saluran memang berbeda dari surel, tetapi WhatsApp adalah pesan tertulis sehingga melanggar syarat (3).
• **C.** ✗ Jebakan: kata sandi sudah lewat telepon, tetapi alamat surel pribadi melanggar syarat (1).
• **D.** ✗ Melanggar syarat (2): berkas rahasia tidak dikunci.
• **E.** ✗ Jebakan: berkas terkunci dan kata sandi lewat telepon, tetapi berkas tidak dikirim sebagai lampiran surel resmi dan tautannya dapat dibuka siapa saja.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Tulis dulu SOP sebagai daftar butir. Lalu periksa tiap pilihan terhadap setiap butir.

1. SOP dokumen digital PT Cahaya Logistik (2027) mengatur nama berkas dengan pola TahunBulanTanggal_JenisDokumen_NamaMitra_Versi. Tanggal ditulis 8 angka tanpa pemisah, setiap bagian tidak boleh memuat spasi, dan dokumen yang sudah ditandatangani diberi penanda versi "final". Staf administrasi akan menyimpan surat perjanjian kerja sama dengan CV Mitra Jaya yang ditandatangani kedua pihak pada 3 Maret 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Nama berkas yang sesuai dengan SOP adalah ....

A. 03032027_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_final.pdf
B. 20270303_Surat Perjanjian_CV Mitra Jaya_final.pdf
C. 20270303_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_v3.pdf
D. 2027-03-03_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_final.pdf
E. 20270303_SuratPerjanjian_CVMitraJaya_final.pdf

2. Bagian legal PT Prima Niaga menyimpan draf kontrak di folder bersama (2027). Tiga staf sering menyunting berkas yang sama, lalu menyimpannya dengan nama "kontrak_baru", "kontrak_baru2", dan "kontrak_FIX". Akibatnya, kontrak yang dikirim ke mitra pernah memakai versi lama. SOP perusahaan menyebutkan bahwa dokumen digital harus mudah dilacak versinya dan versi yang sudah disetujui tidak boleh diubah lagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan prosedur yang paling tepat adalah ....

A. Memakai nomor versi pada nama berkas, tetapi versi yang disetujui tetap disimpan dalam format yang dapat disunting
B. Menyimpan versi yang disetujui dalam PDF terkunci, sedangkan nama draf tetap dibuat bebas oleh setiap staf
C. Memberi nama berkas yang lebih jelas, misalnya "kontrak_paling_baru", setiap kali selesai disunting
D. Memakai nomor versi dan tanggal pada nama berkas, lalu menyimpan versi disetujui dalam PDF terkunci
E. Menunjuk satu staf penyimpan berkas, sedangkan dua staf lain mengirim perubahan kepadanya lewat pesan WhatsApp

Kunci singkat: 1. E 2. D

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa tanggal pada nama berkas ditulis tahun-bulan-tanggal dalam 8 angka?
- Mengapa kata sandi tidak dikirim lewat saluran yang sama dengan berkas?
- **Yang harus kuingat:** periksa SOP butir demi butir; folder dari umum ke khusus sesuai cara mencari; versi final dikunci; hak akses seperlunya; kata sandi lewat saluran terpisah.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-5.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.2 · Pembuatan dan penerimaan arsip

SMKMPLB-5.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **kearsipan** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB, dengan kompetensi **melaksanakan dan menganalisis pengelolaan arsip sesuai siklus hidup arsip** pada tataran pelaksanaan dan analisis dasar. Tahap pertama siklus itu adalah **penciptaan dan penerimaan arsip**: surat yang masuk ke kantor, surat yang dibuat kantor, dan catatan rapat. Pada soal latihan, kamu diminta **menangani surat masuk menurut sifatnya**, **menyusun nomor surat keluar**, **menentukan langkah yang membuat surat keluar sah dan tersimpan**, **menentukan tindakan ketika pimpinan berhalangan**, dan **menentukan langkah agar notulen menjadi arsip yang sah**.

Soal sub bab ini berkategori mudah sampai sulit. Soal sulit memuat beberapa kiriman sekaligus dengan SOP kantor, sehingga kamu harus menilai tiap kiriman satu per satu. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan alur pengurusan surat masuk dan menangani tiap jenis kiriman dengan benar;
- menjelaskan alur surat keluar dan alasan pentingnya pertinggal;
- menyusun nomor surat keluar yang tepat menurut pedoman;
- menentukan tindakan ketika surat ditujukan kepada pejabat yang berhalangan;
- memastikan notulen menjadi arsip yang sah dan dapat dipakai.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu arsip

Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk (surat, laporan, kontrak, foto, rekaman, berkas digital) yang dibuat dan diterima oleh organisasi sebagai bukti dan bahan pertanggungjawaban. Tidak semua kertas yang ada di kantor adalah arsip. Arsip adalah **dokumen yang menjadi bukti kegiatan** organisasi: surat dinas, kontrak, faktur, notulen, laporan.

Arsip punya **siklus hidup**: diciptakan atau diterima, dipakai, disimpan, lalu menyusut (dipindahkan, dimusnahkan, atau diserahkan). Sub bab ini membahas tahap penciptaan dan penerimaan. Cara mencatat dan mendistribusikan dibahas pada 5.3, penyusutan pada 5.4, sistem penyimpanan pada 5.5.

2. Surat masuk: dari kiriman sampai tindak lanjut

Surat masuk adalah surat yang diterima kantor dari pihak luar. Alurnya (Gambar 5.7):



Gambar 5.7 Enam tahap pengurusan surat masuk. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Terima kiriman**: periksa nama pengirim dan alamat tujuan.
2. **Pilah**: untuk kantor atau bukan; surat dinas atau pribadi; biasa, segera, atau rahasia.
3. **Buka** surat dinas biasa. **Surat rahasia dan surat pribadi tidak dibuka.**
4. **Beri cap terima dan catat**: tanggal terima, nomor agenda, asal surat, dan perihal.
5. **Arahkan**: ke pejabat berwenang untuk disposisi atau langsung ke unit yang dituju.
6. **Tindak lanjut dan simpan.**

Tahap yang paling banyak diujikan adalah **memilah**, karena tiap jenis kiriman berbeda penanganannya (Gambar 5.8).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penanganan menurut jenis kiriman

Contoh empat kiriman yang diterima tata usaha pada hari yang sama.

Kiriman	Dibuka?	Dicatat?	Diteruskan ke
Surat dinas biasa (mis. penawaran harga untuk bagian pembelian)	dibuka	ya, di buku agenda	bagian yang dituju (atau pimpinan bila perlu disposisi)
Amplop bertanda RAHASIA untuk direktur	TIDAK dibuka	ya, dari keterangan di sampul	direktur, dalam keadaan tertutup
Surat atau kartu pribadi untuk pegawai (mis. undangan pernikahan)	TIDAK dibuka	tidak sebagai surat dinas	pegawai yang bersangkutan, tertutup
Surat tagihan dari bank atas nama perusahaan	dibuka	ya	bagian keuangan
Surat bertanda SEGERA dari instansi pajak	dibuka	ya, didahulukan	bagian keuangan, didahulukan
Amplop untuk perusahaan lain di gedung sebelah (salah alamat)	TIDAK dibuka	tidak	dikembalikan ke kurir atau diantar ke perusahaan itu

Pegangan: surat dinas biasa dibuka dan dicatat; surat rahasia dan pribadi tidak dibuka; surat salah alamat tidak dibuka dan dikembalikan.

Gambar 5.8 Penanganan enam jenis kiriman yang diterima tata usaha. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Surat dinas biasa** (penawaran harga, tagihan, undangan rapat): **dibuka, dicatat, lalu diteruskan** kepada bagian yang dituju.
- **Surat bertanda RAHASIA: tidak dibuka** oleh petugas tata usaha. Ia **dicatat dari keterangan di sampul** (pengirim, tanggal, nomor bila ada), lalu **diserahkan tertutup** kepada penerima yang dituju. Membuka amplop rahasia "agar perihalnya bisa dicatat lengkap" adalah pelanggaran.
- **Surat atau kartu pribadi** untuk pegawai (misalnya undangan pernikahan): **tidak dibuka**, **tidak dicatat sebagai surat dinas**, dan **diserahkan tertutup** kepada pegawai yang bersangkutan.
- **Surat bertanda SEGERA: didahulukan** pencatatan dan penyampaiannya.
- **Surat salah alamat** (ditujukan kepada perusahaan lain, walaupun namanya mirip): **tidak dibuka**, dikembalikan kepada kurir atau diantarkan ke alamat yang benar.

Prinsip di balik aturan ini: **kerahasiaan dihormati**, **hanya yang berhak membuka**, dan **catatan kantor hanya memuat surat yang memang urusan kantor**.

3. Ketika pejabat tujuan berhalangan

Surat sering ditujukan kepada pejabat tertentu. Misalnya, surat dari instansi pemerintah meminta laporan paling lambat 9 September, ditujukan kepada direktur yang cuti sampai 20 September. Sebelum cuti, direktur menunjuk manajer operasional sebagai **pelaksana harian (Plh)** dengan surat tugas.

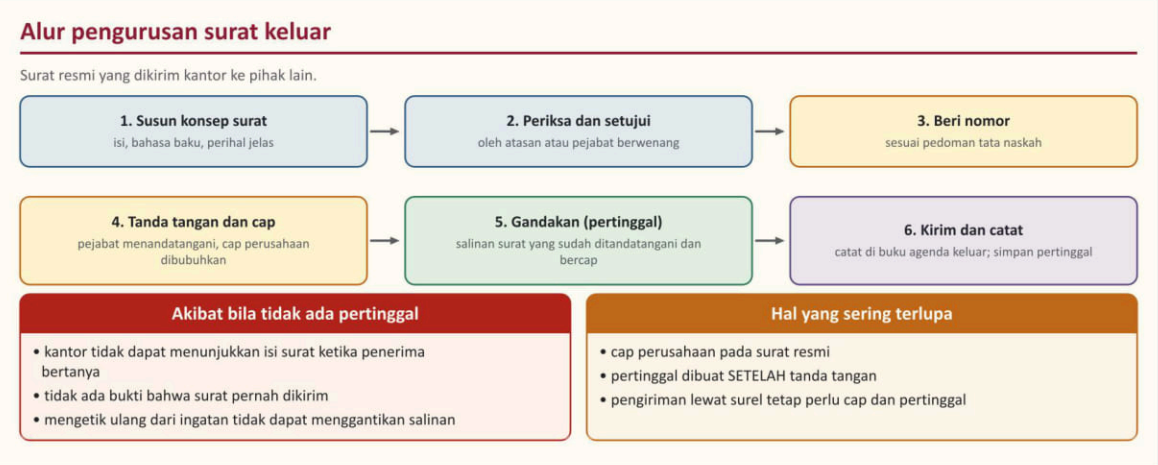
Plh adalah pejabat yang ditunjuk untuk **menjalankan tugas sehari-hari pejabat definitif yang berhalangan sementara** (cuti, dinas luar). Penanganan yang tepat: **catat surat, lalu teruskan kepada pejabat Plh** karena Plh berwenang memutuskan selama pejabat definitif berhalangan. Tindakan yang kurang tepat: menyimpan surat sampai direktur kembali (batas waktu terlampaui), mengirim foto surat lewat pesan dan menunggu balasan sebelum mencatat (mencatat tidak perlu menunggu, dan prosedur resmi dilewati), meminta instansi memperpanjang batas waktu (menyerahkan masalah kita), atau meneruskan langsung ke staf bagian tanpa disposisi (melewati wewenang). Tata usaha tidak menunda surat, dan tidak melewati rantai wewenang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Istilah serupa: **Plt (pelaksana tugas)** menjalankan tugas ketika jabatan **kosong**, sedangkan **Plh** ketika pejabatnya **ada tetapi berhalangan sementara**.

4. Surat keluar: dibuat, ditandatangani, disalin, dikirim

Surat keluar adalah surat yang dibuat kantor untuk dikirim ke pihak luar. Alurnya (Gambar 5.9):



Gambar 5.9 Enam tahap pengurusan surat keluar dan pentingnya pertinggal. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Susun konsep:** isi, bahasa baku, perihal jelas (Sub bab 3.4).
2. **Periksa dan setujui** oleh atasan atau pejabat berwenang.
3. **Beri nomor** sesuai pedoman.
4. **Tanda tangan dan cap:** pejabat menandatangani, cap perusahaan dibubuhkan. **Surat keluar resmi wajib bercap** bila aturan kantor mensyaratkannya.
5. **Gandakan (pertinggal):** buat **salinan surat yang sudah ditandatangani dan bercap** untuk disimpan.
6. **Kirim dan catat** di buku agenda keluar; simpan pertinggal.

Pertinggal adalah salinan surat keluar yang disimpan kantor sebagai arsip. Tanpa pertinggal, kantor tidak dapat menunjukkan isi surat ketika penerima bertanya dua bulan kemudian, dan tidak punya bukti bahwa surat pernah dikirim. Pertinggal dibuat **setelah** tanda tangan dan cap, bukan dari konsep. Menyimpan **konsep** yang belum ditandatangani tidak menggantikan salinan surat final. Mengetik ulang dari ingatan juga bukan salinan. Dan surel tetap memerlukan pertinggal: mengirim lewat surel tidak menghilangkan keperluan cap dan arsip.

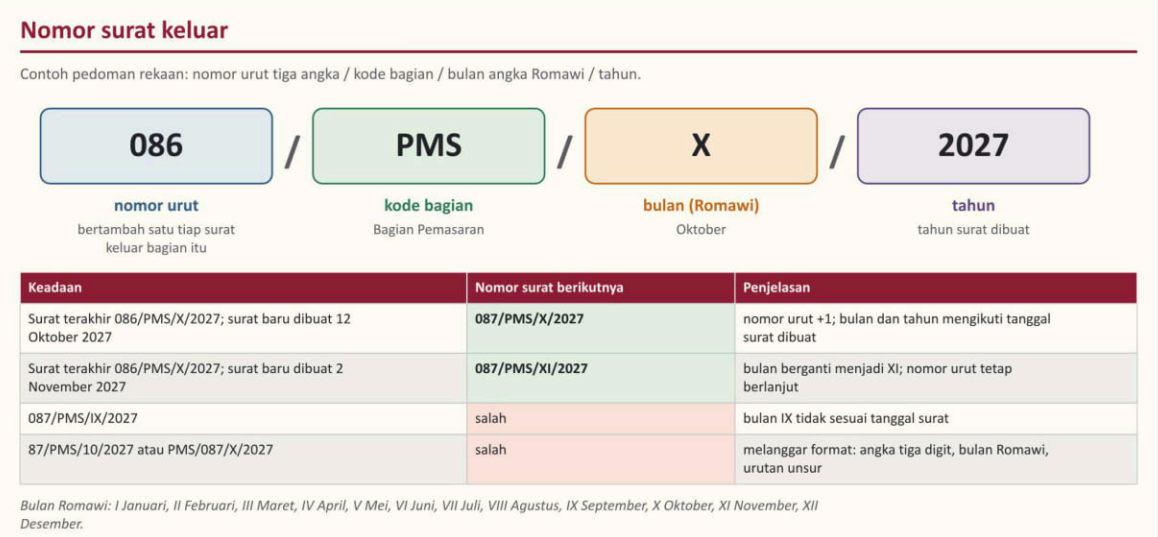
Satu pelajaran lagi: surat yang sudah ditandatangani direktur **belum tentu siap kirim**. Bila aturan kantor mensyaratkan cap perusahaan dan surat belum bercap, langkah yang tepat adalah **membubuhkan cap, menyimpan salinannya, lalu mengirim**. Meminta direktur menandatangani ulang tidak perlu, dan mengirim surat tanpa cap atau mengirim fotokopi yang belum bercap kepada mitra melanggar aturan.

5. Nomor surat keluar

Setiap surat keluar diberi **nomor** agar dapat dikenali, dicatat, dan dilacak. Pedoman tata

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

naskah kantor menetapkan formatnya. Contoh (Gambar 5.10): **nomor urut tiga angka / kode bagian / bulan dalam angka Romawi / tahun**.



Gambar 5.10 Bagian-bagian nomor surat dan cara menyusun nomor berikutnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara menyusun nomor berikutnya:

1. **Nomor urut:** lanjutkan nomor terakhir dari bagian yang sama, ditambah satu (086 menjadi 087). Nomor urut tidak diulang dan tidak dilompati.
2. **Kode bagian:** tetap (PMS untuk Bagian Pemasaran).
3. **Bulan:** sesuai **tanggal surat dibuat**, dalam angka Romawi (Oktober = X, November = XI).
4. **Tahun:** tahun surat dibuat.

Jadi bila surat terakhir bernomor 086/PMS/X/2027 dan surat baru dibuat 12 Oktober 2027, nomornya **087/PMS/X/2027**. Bila surat baru dibuat 2 November 2027, nomornya **087/PMS/XI/2027** (bulan berganti, nomor urut tetap lanjut kecuali pedoman menyatakan lain). Pilihan yang memakai angka biasa untuk bulan (10), nomor urut tanpa nol di depan (87), bulan yang tidak sesuai tanggal (IX), atau susunan unsur yang berbeda melanggar format.

6. Notulen: arsip dari rapat

Notulen adalah catatan resmi hasil rapat: apa yang dibahas, apa yang diputuskan, dan siapa yang menindaklanjuti. Notulen penting karena keputusan rapat menjadi dasar kerja bagian-bagian lain. Gambar 5.11 memperlihatkan contoh dengan enam unsurnya.



Gambar 5.11 Notulen rapat beserta enam unsurnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Unsur notulen: **waktu dan tempat**, **peserta**, **agenda**, **keputusan**, **tindak lanjut** (siapa melakukan apa pada kapan), dan **pengesahan**. Notulen menjadi **arsip yang sah** setelah **ditandatangani oleh pemimpin rapat** (dan notulis). Setelah itu **aslinya disimpan** dan **salinannya dibagikan** kepada bagian terkait.

Cara yang kurang tepat: menyimpan catatan di buku pribadi sekretaris (bukan arsip kantor), mengirim foto catatan tulisan tangan ke grup tanpa tanda tangan (tidak sah dan tidak resmi), menyerahkan notulen asli kepada satu bagian saja (arsip asli harus disimpan unit yang berwenang), atau menunda pembuatan notulen sampai rapat berikutnya (keputusan belum tertulis dan bisa berbeda-beda diingat).

7. Mengapa semua langkah ini penting

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tiap aturan di atas menjaga empat hal pada arsip: **keaslian** (apa yang tertulis sama dengan yang diputuskan), **keutuhan** (tidak ada yang hilang atau diubah), **keamanan** (rahasia terjaga), dan **ketersediaan** (dapat ditemukan saat diperlukan). Surat yang tidak dicatat tidak dapat dilacak; surat keluar tanpa pertinggal tidak dapat dibuktikan; notulen tanpa tanda tangan tidak mengikat. Karena itu, di soal, tindakan yang **memotong jalan** (tidak mencatat, tidak menyalin, tidak mengesahkan) hampir selalu salah.

8. Sifat dan kecepatan surat

Sebuah surat dapat membawa dua tanda yang berbeda, dan keduanya menentukan cara penanganannya.

- **Tingkat kerahasiaan (keamanan):** biasa, terbatas, rahasia, atau sangat rahasia. Tanda ini menentukan **siapa yang boleh membuka, membaca, dan menyimpan** surat. Surat rahasia tidak dibuka petugas tata usaha, dicatat dari sampulnya, dan diserahkan tertutup kepada pejabat yang dituju.
- **Tingkat kecepatan:** biasa, segera, atau sangat segera. Tanda ini menentukan **urutan penanganan**: surat bertanda segera didahulukan pencatatan dan penyampaiannya.

Kedua tanda berdiri sendiri. Surat dapat **segera tetapi tidak rahasia**: dibuka, dicatat, dan diteruskan lebih dulu. Surat dapat **rahasia tetapi tidak segera**: tidak dibuka, dan diserahkan seperti biasa. Surat yang **rahasia sekaligus segera** tidak dibuka, dicatat dari sampul, dan disampaikan lebih dulu secara tertutup. Pada soal, baca tanda-tanda itu satu per satu dan terapkan aturannya masing-masing, jangan mencampurkannya. Bila petugas ragu apakah sebuah surat termasuk rahasia, ia bertanya kepada atasan atau mengikuti SOP kantor, bukan membuka amplopnya untuk memeriksa, karena amplop yang sudah terbuka tidak dapat ditutup kembali tanpa bekas.

9. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Surat masuk:** terima → pilah → buka (dinas biasa) → cap dan catat → arahkan → tindak lanjut dan simpan.
- **Rahasia dan pribadi tidak dibuka**; rahasia dicatat dari sampul dan diserahkan tertutup; pribadi tidak dicatat sebagai surat dinas; **salah alamat** dikembalikan tanpa dibuka; **SEGERA** didahulukan.
- Pejabat berhalangan sementara dengan **Plh**: catat, lalu teruskan kepada Plh; jangan menunda atau melewati wewenang.
- **Surat keluar:** konsep → setujui → nomor → tanda tangan dan cap → **pertinggal** → kirim dan catat. Pertinggal dibuat setelah tanda tangan dan cap.
- **Nomor surat:** urut/kode/bulan Romawi/tahun; lanjutkan nomor urut; bulan sesuai tanggal surat.
- **Notulen sah** setelah ditandatangani pemimpin rapat; asli disimpan, salinan dibagikan.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 5.12 di akhir bagian ini.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menangani empat kiriman

Tata usaha CV Tirta rekaan menerima pada 7 Juni 2027: (a) amplop bertanda RAHASIA untuk Direktur; (b) surat penawaran harga untuk Bagian Pembelian; (c) kartu undangan ulang tahun untuk Pak Anton, staf gudang; (d) surat bertanda SEGERA dari kantor pajak untuk Bagian Keuangan. Tentukan penanganan masing-masing.

Langkah.

1. (a) rahasia: tidak dibuka; dicatat dari sampul; diserahkan tertutup kepada direktur.
2. (b) surat dinas biasa: dibuka, dicatat, diteruskan ke Bagian Pembelian.
3. (c) pribadi: tidak dibuka, tidak dicatat sebagai surat dinas; diserahkan tertutup kepada Pak Anton.
4. (d) segera: dibuka, dicatat dan diteruskan lebih dulu kepada Bagian Keuangan.

Jawaban: (a) catat dari sampul lalu serahkan tertutup; (b) buka, catat, teruskan; (c) serahkan tertutup tanpa dicatat sebagai surat dinas; (d) didahulukan.

Contoh 2: Menyusun nomor surat

Pedoman rekaan: nomor urut tiga angka/kode bagian/bulan Romawi/tahun. Kode Bagian Keuangan KEU. Surat keluar terakhir bagian itu bernomor 041/KEU/V/2027. Bagian itu membuat surat pada 3 Juni 2027 dan satu surat lagi pada 21 Juni 2027. Tentukan kedua nomor.

Langkah.

1. Surat pertama: nomor urut 041 + 1 = 042; bulan Juni = VI; tahun 2027 → **042/KEU/VI/2027**.
2. Surat kedua: nomor urut 043; bulan tetap VI → **043/KEU/VI/2027**.

Jawaban: 042/KEU/VI/2027 dan 043/KEU/VI/2027.

Contoh 3: Surat untuk pejabat yang cuti

Pada 14 Juli 2027 tata usaha menerima surat dari dinas yang meminta laporan paling lambat 19 Juli 2027, ditujukan kepada Kepala Cabang yang cuti sampai 30 Juli. Wakil Kepala Cabang ditunjuk sebagai Plh dengan surat tugas. Pilih tindakan yang tepat: (a) menyimpan surat sampai kepala cabang kembali; (b) mencatat surat lalu meneruskannya kepada Plh; (c) meminta dinas memperpanjang batas waktu; (d) meneruskan surat kepada staf bagian laporan tanpa disposisi.

Langkah.

1. Batas waktu 19 Juli sebelum kepala cabang kembali, jadi tidak boleh menunggu: (a) gugur.
2. Plh berwenang mengambil keputusan selama kepala cabang cuti.
3. (c) melempar masalah; (d) melewati disposisi.
4. (b) mencatat dan meneruskan kepada pejabat berwenang.

Jawaban: (b).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 4: Surat keluar yang belum lengkap

Surat undangan rekaan sudah ditandatangani direktur dan memuat nomor, tanggal, dan isi, tetapi belum dibubuhi cap perusahaan, padahal aturan kantor mewajibkan cap dan pertinggal. Susun langkah: (1) mengirim surat; (2) membubuhkan cap; (3) membuat salinan untuk pertinggal.

Langkah.

1. Cap dulu agar surat resmi: (2).
2. Gandakan surat yang sudah bercap sebagai pertinggal: (3).
3. Baru kirim: (1).

Jawaban: 2 → 3 → 1.

❖ PETA KONSEP



Gambar 5.12 Peta konsep pembuatan dan penerimaan arsip. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal pembuatan dan penerimaan arsip:

1. **Tentukan jenis kiriman atau dokumennya**: surat dinas, rahasia, pribadi, segera, salah alamat, surat keluar, nomor, atau notulen.
2. **Ingat aturan dasar jenis itu** (Gambar 5.8, 5.9, 5.10, 5.11).
3. **Untuk soal beberapa kiriman**, nilai tiap kiriman terhadap SOP satu per satu.
4. **Untuk nomor surat**, lanjutkan nomor urut, pakai bulan dari tanggal surat dalam angka Romawi.
5. **Pilih yang menjaga kerahasiaan, keaslian, dan wewenang**; coret yang memotong jalan.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Membuka amplop rahasia** agar bisa dicatat lengkap.
- **Mencatat surat pribadi sebagai surat dinas.**
- **Membuka amplop salah alamat** "untuk memastikan".
- **Menunggu pejabat definitif kembali** padahal ada Plh dan batas waktu.
- **Pertinggal dibuat dari konsep**, atau tidak dibuat karena surel.
- **Surat bertanda tangan dianggap siap kirim** padahal belum bercap.
- **Nomor surat dengan bulan angka biasa** atau bulan yang tidak sesuai tanggal.
- **Notulen di buku pribadi**, difoto lewat grup, atau tanpa tanda tangan.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih membuka amplop untuk "PT Sumber Makmur Abadi" karena namanya mirip dengan perusahaan sendiri "PT Sumber Makmur", demi memastikan isinya bukan untuk kantornya. Amplop itu jelas ditujukan kepada perusahaan lain, sehingga tidak boleh dibuka; ia dikembalikan atau diantarkan.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat empat kiriman sekaligus dan SOP kantor tentang surat rahasia dan surat biasa. Nilai tiap kiriman terhadap SOP satu per satu, karena jawabannya lebih dari satu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pada 12 April 2027 Nina, staf tata usaha PT Arta Boga, menerima empat kiriman: (1) amplop bertanda RAHASIA untuk Direktur, (2) surat penawaran harga dari pemasok untuk Bagian Pembelian, (3) kartu undangan pernikahan untuk Pak Yusuf, staf gudang, dan (4) surat tagihan dari bank yang ditujukan kepada perusahaan. SOP kantor: surat dinas biasa dibuka, dicatat, lalu diteruskan; surat rahasia dicatat dari keterangan di sampulnya tanpa dibuka.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Penanganan yang tepat oleh Nina adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membuka amplop rahasia lebih dulu agar perihalnya dapat dicatat lengkap di buku agenda.

☐ B. Mencatat amplop rahasia dari keterangan di sampul, lalu menyerahkannya tertutup kepada Direktur.

☐ C. Membuka dan mencatat surat penawaran harga, lalu meneruskannya ke Bagian Pembelian.

☐ D. Menyerahkan undangan pernikahan kepada Pak Yusuf tanpa membuka dan tanpa mencatatnya sebagai surat dinas.

☐ E. Mencatat surat tagihan bank di buku agenda, lalu meneruskannya kepada Bagian Keuangan.

Pembahasan **Kunci: B, C, D, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengurusan surat masuk: menerima, memilah (dinas/pribadi; biasa/rahasia), membuka surat dinas biasa, mencatat, mendistribusikan ke unit yang berwenang. Surat rahasia tidak dibuka oleh petugas, dan surat pribadi tidak dicatat sebagai arsip dinas.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: pencatatan lengkap terlihat teliti, tetapi SOP melarang membuka surat rahasia; yang dicatat hanya keterangan di sampul.

• **Pernyataan 2** ✓ Surat rahasia dicatat dari sampul dan diserahkan dalam keadaan tertutup kepada orang yang dituju.

• **Pernyataan 3** ✓ Surat dinas biasa dibuka, dicatat, lalu diteruskan ke unit yang berwenang.

• **Pernyataan 4** ✓ Surat pribadi bukan arsip dinas; surat itu diserahkan langsung kepada orang yang dituju tanpa dibuka.

• **Pernyataan 5** ✓ Tagihan bank adalah surat dinas biasa untuk perusahaan, jadi dicatat dan diteruskan ke bagian yang mengurus pembayaran.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4, 5.

✎ LATIHAN

Tentukan dulu jenis dokumen dan aturan dasarnya. Untuk nomor surat, tulis dulu bagian-bagian nomor sebelum memilih.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Pada Januari 2027 Rani, staf administrasi CV Bangun Karya, membuat surat penawaran harga kepada PT Delta Properti. Surat itu ditandatangani direktur, lalu dikirim lewat pos. Dua bulan kemudian PT Delta Properti menanyakan isi penawaran itu, tetapi Rani tidak dapat menemukannya karena kantor tidak menyimpan salinan surat keluar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Prosedur pembuatan surat keluar yang seharusnya dijalankan Rani adalah ....

A. Meminta PT Delta Properti mengirim kembali surat aslinya bila kantor membutuhkannya
B. Membuat salinan surat yang sudah ditandatangani dan menyimpannya sebagai arsip surat keluar
C. Mengetik ulang isi surat dari ingatan setiap kali ada pertanyaan dari penerima surat
D. Mengirim surat lewat surel saja agar kantor tidak perlu membuat arsip surat keluar
E. Menyimpan konsep surat yang belum ditandatangani sebagai pengganti salinan surat yang telah dikirim

2. Pedoman tata naskah CV Mandiri Abadi (2027) menetapkan format nomor surat keluar: nomor urut tiga angka/kode bagian/bulan dalam angka Romawi/tahun. Kode Bagian Pemasaran adalah PMS. Surat keluar terakhir dari Bagian Pemasaran bernomor 086/PMS/X/2027. Pada 12 Oktober 2027 bagian itu membuat surat penawaran baru.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Nomor yang tepat untuk surat penawaran tersebut adalah ....

A. 087/PMS/IX/2027
B. 087/PMS/X/2027
C. 086/PMS/X/2027
D. 87/PMS/10/2027
E. PMS/087/X/2027

Kunci singkat: 1. B 2. B

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa amplop bertanda rahasia tidak dibuka oleh petugas tata usaha, tetapi tetap dicatat?
- Mengapa pertinggal dibuat setelah surat ditandatangani dan bercap, bukan dari konsep?
- **Yang harus kuingat:** rahasia dan pribadi tidak dibuka; salah alamat dikembalikan; teruskan surat kepada Plh; pertinggal dari surat final; nomor urut +1 dengan bulan Romawi sesuai tanggal.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-5.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.3 · Pencatatan dan pendistribusian arsip

SMKMPLB-5.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **kearsipan** dengan kompetensi **melaksanakan dan menganalisis pengelolaan arsip sesuai siklus hidup arsip**. Tahap setelah penerimaan adalah **pencatatan dan pendistribusian**: surat dicatat agar dapat dilacak, diberi instruksi tindak lanjut oleh pimpinan, lalu diserahkan kepada bagian yang berwenang dengan bukti serah terima. Pada soal latihan, kemampuan ini muncul sebagai **membaca halaman buku agenda, lembar disposisi, atau kartu kendali yang ditampilkan dalam gambar**, lalu menyimpulkan apa yang kurang, apa tindakan berikutnya, atau di mana surat dapat ditemukan, serta **memilih cara pendistribusian** yang menghasilkan bukti serah terima.

Soal sub bab ini berkategori sedang sampai sulit. Dalam sub bab ini ada empat soal dengan gambar. Sulitnya datang dari **membaca gambar dengan teliti** dan dari **membedakan fungsi** keempat alat pencatatan. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan fungsi buku agenda, lembar disposisi, kartu kendali, dan buku ekspedisi;
- memeriksa halaman buku agenda dan menemukan nomor yang terlewat atau kolom yang kosong;
- menjalankan instruksi disposisi dengan membedakan surat asli dan salinan;
- menemukan surat kembali dengan memakai kartu kendali;
- memilih cara pendistribusian surat yang menghasilkan bukti serah terima.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa surat dicatat dan diserahkan dengan bukti

Bayangkan kantor kecamatan yang menerima tiga puluh surat dalam sehari. Karena terburu-buru, petugas mengantar dua belas surat langsung ke meja seksi tanpa mencatatnya. Seminggu kemudian, sebuah seksi mengaku tidak pernah menerima surat dari dinas kesehatan. Siapa yang benar? Tidak ada yang bisa membuktikan. Surat yang tidak tercatat **sulit dilacak** bila hilang atau dicari kemudian, dan surat yang diserahkan tanpa bukti **tidak dapat dibuktikan telah diterima**.

Itulah alasan kantor memakai alat bantu pencatatan dan pendistribusian: agar **setiap surat tercatat sejak masuk**, **diberi arah tindak lanjut yang jelas**, **dapat ditemukan kembali**, dan **penyerahannya dapat dibuktikan**.

2. Empat alat dan fungsinya

Gambar 5.13 meringkas keempat alat. Kuncinya adalah pertanyaan yang dijawab masing-masing.



Gambar 5.13 Buku agenda, lembar disposisi, kartu kendali, dan buku ekspedisi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Buku agenda** mencatat surat masuk atau surat keluar **secara berurutan**. Ia menjawab "surat apa saja yang datang atau pergi?".
- **Lembar disposisi** memuat **instruksi pimpinan** tentang tindak lanjut sebuah surat. Ia menjawab "siapa harus melakukan apa?".
- **Kartu kendali** melacak surat masuk lewat indeks, kode, nomor urut, dan **unit pengolah**. Ia menjawab "surat ini ada di unit mana?".
- **Buku ekspedisi** mencatat **serah terima** surat dengan **tanda tangan penerima**. Ia menjawab "siapa yang sudah menerima dan kapan?".

Satu hal yang sering tertukar: buku agenda mencatat **surat**, sedangkan buku ekspedisi mencatat **penyerahan surat**. Buku agenda tidak dapat membuktikan bahwa seksi tertentu sudah menerima surat; yang membuktikan adalah tanda tangan penerima di buku ekspedisi.

3. Buku agenda

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Buku agenda surat masuk memuat kolom-kolom seperti nomor agenda, tanggal terima, asal surat, nomor dan tanggal surat, perihal, bagian tujuan, dan paraf penerima. **Buku agenda surat keluar** mirip, dengan kolom tujuan dan nomor surat keluar. Gambar 5.14 menampilkan satu halaman dengan beberapa kekurangan.

Halaman buku agenda surat masuk (contoh dengan kekurangan)

Aturan rekaan: nomor agenda berurutan tanpa terlewat, kolom diisi lengkap, setiap surat diteruskan dengan paraf penerima.

No. agenda	Tgl terima	Asal surat	Perihal	Diteruskan ke	Paraf
201	4 Okt	Bank Mitra	Tagihan kredit	Keuangan	ada
202	4 Okt	CV Aneka Kertas	Penawaran harga kertas	(kosong)	(kosong)
204	5 Okt	Dinas Tenaga Kerja	Undangan sosialisasi	SDM	(kosong)
205	5 Okt	PT Andalan	Konfirmasi pesanan	Pembelian	ada

1. Nomor agenda terlewat: dari 202 loncat ke 204. Nomor 203 hilang atau belum dicatat; harus ditelusuri.
2. Surat CV Aneka Kertas belum tercatat diteruskan ke bagian mana pun dan tanpa paraf penerima: catatan belum lengkap.
3. Surat Dinas Tenaga Kerja sudah ada bagian tujuan (SDM) tetapi belum berparaf: pendistribusian belum terbukti diterima.
4. Surat Bank Mitra tercatat lengkap dan diteruskan ke bagian yang sesuai (Keuangan).

Memeriksa halaman buku agenda: (1) cek nomor berurutan, (2) cek setiap kolom terisi, (3) cek bagian tujuan dan paraf.

Gambar 5.14 Halaman buku agenda dengan nomor yang terlewat dan kolom yang kosong. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

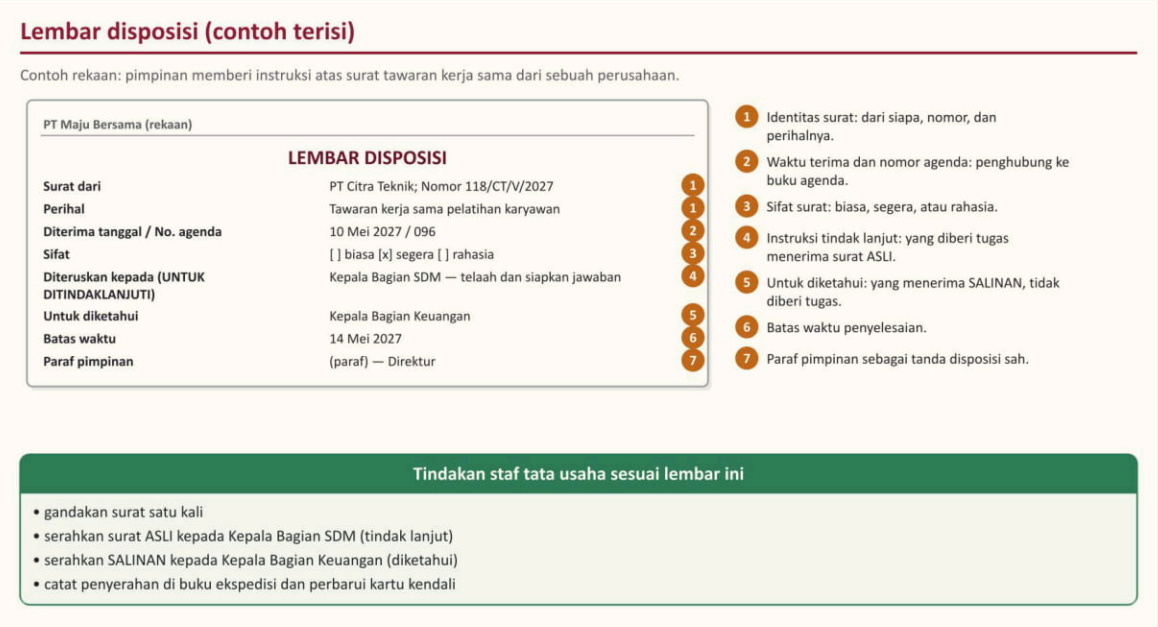
Aturan pencatatan yang baik: **nomor agenda berurutan tanpa terlewat**, **setiap kolom diisi lengkap**, dan **setiap surat diteruskan ke bagian tujuan dengan paraf penerima**. Tiga langkah memeriksa sebuah halaman:

1. **Periksa nomor**: apakah berurutan? Pada gambar, nomor loncat dari 202 ke 204, sehingga nomor 203 terlewat. Nomor yang hilang perlu ditelusuri karena bisa berarti ada surat yang belum dicatat atau hilang.
2. **Periksa setiap kolom**: ada yang kosong? Surat dari CV Aneka Kertas belum tercatat diteruskan ke bagian mana pun dan belum berparaf.
3. **Periksa bagian tujuan dan paraf**: bagian tujuan sesuai isi surat? Surat dari Bank Mitra tentang tagihan kredit diteruskan ke Keuangan: sesuai. Surat Dinas Tenaga Kerja sudah ada bagian tujuan tetapi belum berparaf, sehingga belum terbukti diterima.

Nomor surat keluar diambil dari **buku agenda surat keluar**, bukan ditebak. Bayangkan dua staf membuat surat pada hari yang sama. Staf pertama mengambil nomor 045 dari buku agenda dan mencatatnya. Staf kedua menebak dari surat terakhir yang dilihatnya di meja (044) lalu memberi nomor 045 juga. Dua surat bernomor sama. Perbaikan yang tepat: **beri surat kedua nomor berikutnya dari buku agenda (046), cetak ulang, dan minta tanda tangan ulang**. Mengirim keduanya dengan nomor sama, menambah huruf "a" dengan tulisan tangan, atau mencatat nomor ganda di buku agenda merusak fungsi nomor sebagai pengenal yang unik. Mencatat belakangan berdasarkan ingatan juga bukan solusi: **catatan dibuat saat kejadian, bukan dari ingatan**.

4. Lembar disposisi

Surat penting tidak selalu langsung dikerjakan penerimanya. Pimpinan membaca lebih dulu dan memberi **disposisi**, yaitu **instruksi tertulis** tentang apa yang harus dilakukan dan oleh siapa. Instruksi itu ditulis pada **lembar disposisi** yang disertakan pada surat (Gambar 5.15).



Gambar 5.15 Lembar disposisi beserta tindakan staf tata usaha yang sesuai. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pada lembar disposisi ada dua jenis penerima:

- **Untuk ditindaklanjuti** (pelaksana): orang yang **mengerjakan** isi surat. Ia menerima **surat asli**.
- **Untuk diketahui**: orang yang perlu **mengetahui tetapi tidak diberi tugas**. Ia menerima **salinan**.

Tugas staf tata usaha setelah surat kembali dengan disposisi: **menjalankan instruksi persis seperti tertulis**, tidak menambah atau mengurangi penerima. Pada Gambar 5.15: **gandakan surat**, serahkan **asli** kepada Kepala Bagian SDM (tindak lanjut), serahkan **salinan** kepada Kepala Bagian Keuangan (diketahui), catat penyerahan di buku ekspedisi, dan perbarui kartu kendali. Kesalahan khas: tertukar asli dan salinan (mengira orang yang "diketahui" yang harus menerima asli), menyerahkan asli kepada dua orang, atau menyerahkan tanpa salinan kepada yang harus mengetahui.

5. Kartu kendali

Surat masuk tidak berhenti di meja pimpinan. Ia ditindaklanjuti dan kemudian disimpan oleh **unit pengolah**, yaitu bagian yang bertanggung jawab atas urusan surat itu. **Kartu kendali** membantu kantor tahu surat ada di mana (Gambar 5.16).



Gambar 5.16 Kartu kendali dan cara memakainya untuk menemukan surat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Unsur utama kartu: **indeks** (kata kunci pokok surat), **kode klasifikasi** (golongan urusan), **nomor urut** (nomor urut kartu pada kode itu), **isi ringkas**, **asal surat dan tanggal**, **unit pengolah**, dan **tanggal diselesaikan**. Perhatikan: **nomor urut kartu bukan nomor surat dan bukan nomor agenda**. Karena itu, kamu tidak mencari surat "dengan nomor surat 112" di buku agenda; 112 adalah nomor urut kartu pada kode 027.

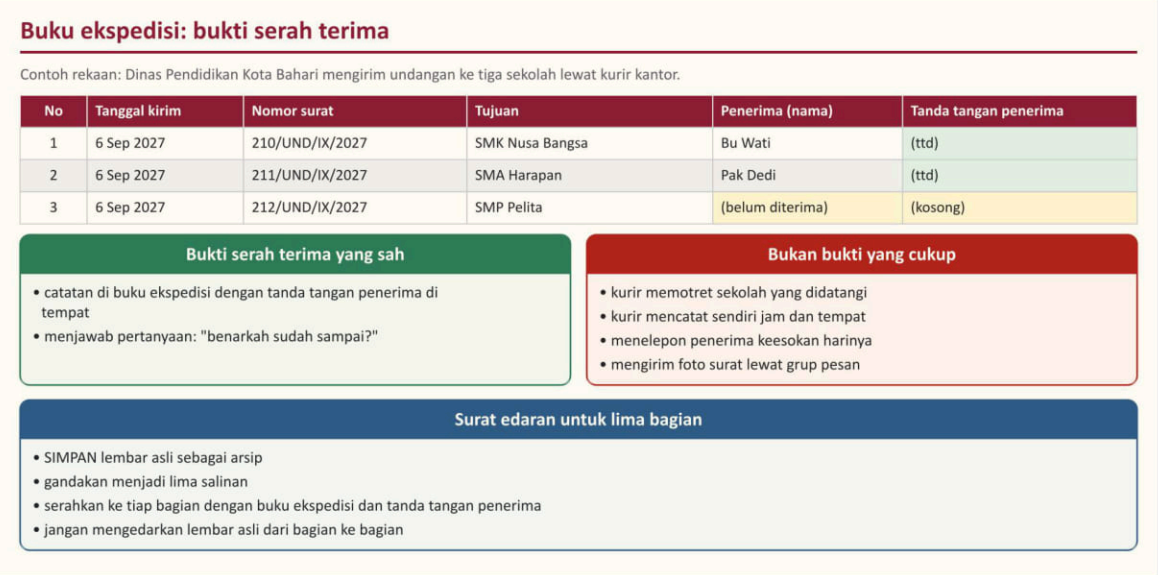
Cara menemukan surat: **baca unit pengolah di kartu**, lalu minta surat dari unit itu dengan menyebut kode dan nomor urut. Pilihan yang keliru: mencari di arsip pimpinan karena surat ditujukan kepadanya (setelah ditindaklanjuti, surat disimpan di unit pengolah), mencari di

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bagian yang isinya "menyangkut" (belum tentu itu pengolahnya), atau meminta kepada pembuat surat (bukan sumber arsip kantor kita).

6. Buku ekspedisi dan bukti serah terima

Pendistribusian adalah menyerahkan surat kepada bagian atau pihak tujuan. Bukti penyerahan dicatat di **buku ekspedisi**, dengan **nama dan tanda tangan penerima** (Gambar 5.17).



Gambar 5.17 Buku ekspedisi dan perbedaan bukti yang sah dengan yang tidak cukup. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Dinas yang mengirim dua belas surat undangan ke dua belas sekolah lewat kurir, lalu dua sekolah mengaku tidak menerima, tidak dapat membuktikan pengirimannya bila hanya mengandalkan catatan sendiri. Cara yang tepat: **catat tiap surat di buku ekspedisi dan minta penerima di tiap sekolah menandatanganinya**. Cara yang tidak cukup sebagai bukti: kurir memotret sekolah yang didatangi (foto tidak membuktikan penyerahan kepada orang yang berwenang), kurir mencatat sendiri jam dan tempat (catatan sepihak), menelepon keesokan harinya (tanpa bukti tertulis), atau mengirim foto surat lewat grup pesan (tidak ada tanda terima).

Surat untuk banyak bagian. Misalkan direktur menandatangani satu surat edaran jadwal libur yang harus diketahui lima bagian, dan tata usaha hanya menerima satu lembar asli. Cara yang tepat: **simpan lembar asli sebagai arsip**, **gandakan menjadi lima salinan**, lalu **serahkan salinan kepada tiap bagian dengan buku ekspedisi** dan tanda tangan penerima. Mengedarkan lembar asli dari bagian ke bagian berisiko hilang, rusak, dan tidak terkendali; menempel di papan pengumuman tanpa catatan tidak membuktikan siapa yang sudah tahu; mengirim foto ke grup pesan lalu menganggap semua sudah menerima tidak berbukti; menyerahkan asli kepada satu bagian saja membuat bagian lain tidak mendapat surat.

7. Asli, salinan, dan tembusan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tiga istilah berkaitan dengan penyebaran surat:

- **Surat asli:** lembar yang ditandatangani. Disimpan sebagai arsip atau diberikan kepada pelaksana.
- **Salinan:** hasil penggandaan surat asli, dibagikan kepada pihak yang perlu mengetahui.
- **Tembusan:** daftar pihak lain yang menerima salinan surat, dicantumkan di bagian bawah surat (Sub bab 3.4).

Pegangan: **asli menuju pelaksana atau arsip; salinan menuju yang perlu tahu**. Pendistribusian yang baik tidak mengedarkan asli ke banyak tempat.

8. Melacak surat yang hilang

Bila sebuah surat dicari, ikuti jejaknya. **Buku agenda** menunjukkan bahwa surat itu pernah masuk dan kapan. **Lembar disposisi** menunjukkan siapa yang diberi tugas. **Buku ekspedisi** menunjukkan siapa menerima dan kapan. **Kartu kendali** menunjukkan unit pengolah yang menyimpannya. Karena empat alat itu saling menyambung, surat yang dicatat di semuanya hampir selalu dapat ditemukan; surat yang diloncati satu langkah (misalnya diantar tanpa dicatat) menjadi sulit dilacak.

9. Menjaga ketertiban catatan

Catatan surat adalah bukti kantor, sehingga harus dapat dipercaya. Beberapa kebiasaan yang menjaga keandalannya: **ditulis dengan tinta** dan rapi; **tidak dihapus** dengan penghapus atau cairan koreksi, sedangkan kesalahan **dicoret satu garis** (tulisan lama tetap terbaca), ditulis betul di dekatnya, dan **diparaf**; **nomor berurutan tanpa terlewat** dan tanpa menimpa nomor yang sudah dipakai; serta buku yang penuh atau berganti tahun ditutup dan disimpan sebagai arsip. Bila sebuah nomor terlewat, penyebabnya dicari dan dicatat, bukan dibiarkan.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Buku agenda** mencatat surat berurutan (nomor berurutan tanpa terlewat, kolom lengkap); **disposisi** = instruksi pimpinan; **kartu kendali** = melacak surat ke unit pengolah; **buku ekspedisi** = bukti serah terima bertanda tangan.
- **Nomor urut kartu** bukan nomor surat. Cari surat di **unit pengolah** yang tertera.
- **Disposisi:** asli kepada pelaksana (tindak lanjut), salinan kepada yang diketahui; jalankan persis instruksi.
- **Nomor surat keluar** diambil dari buku agenda, bukan ditebak; nomor ganda diperbaiki dengan nomor berikutnya dan tanda tangan ulang.
- **Distribusi:** catat di buku ekspedisi dengan tanda tangan penerima; surat edaran untuk banyak bagian: **asli disimpan, salinan dibagikan**.
- Foto, catatan sepihak, atau telepon keesokan hari **bukan** bukti serah terima.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 5.18 di akhir bagian ini.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memeriksa halaman buku agenda

Halaman buku agenda rekaan memuat: (301, 8 Maret, Bank Sentra, tagihan, Keuangan, berparaf); (302, 8 Maret, CV Mitra, penawaran, Pembelian, kosong); (304, 9 Maret, Dinas Sosial, undangan, kolom tujuan kosong, kosong). Aturan: nomor berurutan, kolom lengkap, paraf penerima. Tentukan kekurangannya.

Langkah.

1. Nomor: 301, 302, 304. Nomor 303 terlewat.
2. 302: bagian tujuan ada (Pembelian) tetapi paraf kosong, sehingga penerimaan belum terbukti.
3. 304: bagian tujuan dan paraf kosong, sehingga belum diteruskan.
4. 301 lengkap.

Jawaban: nomor 303 terlewat; surat 302 belum berparaf; surat 304 belum diteruskan dan belum berparaf; surat 301 lengkap.

Contoh 2: Menjalankan disposisi

Direktur rekaan memberi disposisi pada surat undangan pelatihan: "Untuk ditindaklanjuti: Kepala Bagian SDM. Untuk diketahui: Kepala Bagian Pemasaran dan Kepala Bagian Keuangan." Tentukan tindakan staf tata usaha.

Langkah.

1. Satu pelaksana (SDM) dan dua yang perlu mengetahui (Pemasaran, Keuangan).
2. Gandakan surat sebanyak dua salinan.
3. Asli kepada Kepala Bagian SDM.
4. Satu salinan kepada Pemasaran dan satu salinan kepada Keuangan.
5. Catat semua penyerahan di buku ekspedisi.

Jawaban: asli untuk SDM; salinan untuk Pemasaran dan Keuangan; semuanya dicatat di buku ekspedisi dengan tanda tangan penerima.

Contoh 3: Menemukan surat dengan kartu kendali

Kartu kendali rekaan: indeks "izin usaha"; kode 031; nomor urut 058; asal Dinas Perizinan; unit pengolah Bagian Hukum. Seorang manajer ingin membaca surat itu. Pilih cara terbaik: (a) mencari di buku agenda dengan nomor surat 058; (b) menanyakan kepada Bagian Hukum dengan kode 031 dan nomor urut 058; (c) meminta Dinas Perizinan mengirim ulang; (d) mencari di arsip manajer.

Langkah.

1. 058 adalah nomor urut kartu, bukan nomor surat: (a) gugur.
2. Surat disimpan di unit pengolah yang tertera: Bagian Hukum.
3. (c) dan (d) tidak mengikuti kartu.

Jawaban: (b).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 4: Mendistribusikan surat edaran

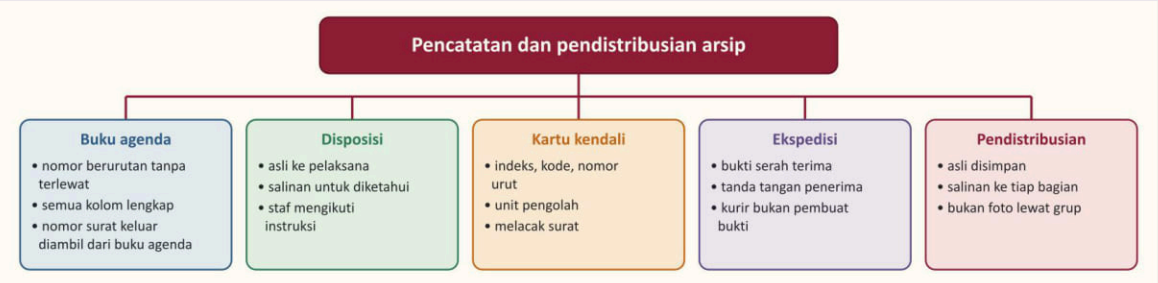
Kepala sekolah rekaan menandatangani satu surat edaran tata tertib ujian yang harus diterima empat bagian: Kurikulum, Kesiswaan, Sarana, dan Tata Usaha. Tata usaha menerima satu lembar asli. Tentukan urutan yang tepat: (1) menyerahkan salinan kepada tiap bagian dan meminta tanda tangan di buku ekspedisi; (2) menggandakan surat sebanyak empat; (3) menyimpan asli sebagai arsip.

Langkah.

1. Amankan asli: (3).
2. Gandakan: (2).
3. Serahkan dengan bukti: (1).

Jawaban: 3 → 2 → 1.

❖ PETA KONSEP



Gambar 5.18 Peta konsep pencatatan dan pendistribusian arsip. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal pencatatan dan pendistribusian:

1. **Tentukan alat yang diminta**: agenda, disposisi, kartu kendali, atau ekspedisi (pertanyaan yang dijawab masing-masing).
2. **Untuk soal gambar**, baca semua teks dan kolom sebelum membaca pilihan.
3. **Untuk halaman agenda**, periksa nomor berurutan, kolom lengkap, bagian tujuan, dan paraf.
4. **Untuk disposisi**, pisahkan pelaksana (asli) dari yang diketahui (salinan).
5. **Untuk pendistribusian**, pilih cara yang menghasilkan tanda tangan penerima dan tidak mengedarkan asli.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Buku agenda dan buku ekspedisi tertukar**: agenda mencatat surat, ekspedisi membuktikan penerimaan.
- **Nomor urut kartu dianggap nomor surat** lalu dicari di buku agenda.
- **Asli dan salinan tertukar** pada disposisi.
- **Surat dicari di arsip pimpinan** padahal disimpan unit pengolah.
- **Nomor surat ditebak** atau diambil dari surat terakhir yang dilihat.
- **Foto lewat grup**, catatan kurir, atau telepon keesokan hari dianggap bukti.
- **Asli diedarkan** dari bagian ke bagian atau diserahkan hanya kepada satu bagian.
- **Pencatatan dari ingatan keesokan hari** dianggap menyelesaikan masalah.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "menanyakan kepada pembuat surat" untuk menemukan surat yang sudah masuk kantor. Surat itu sudah menjadi arsip kantor kita dan tercatat unit pengolahnya di kartu kendali, sehingga yang ditanya adalah unit pengolah itu.

NEXT LEVEL STUDY

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menampilkan halaman buku agenda surat masuk beserta tiga aturan kantor, dan meminta kamu menilai pernyataan tentang catatannya. Periksa nomor, kolom, bagian tujuan, dan paraf satu per satu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Kepala Tata Usaha PT Lintas Niaga memeriksa halaman buku agenda surat masuk pada Oktober 2027. Halaman itu ditunjukkan pada gambar. Aturan kantor: nomor agenda berurutan tanpa terlewat, setiap kolom diisi lengkap, dan setiap surat diteruskan ke bagian tujuan dengan paraf penerima.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang catatan pada buku agenda tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

BUKU AGENDA SURAT MASUK — PT Lintas Niaga — Oktober 2027

No. Agd	Tgl terima	Nomor & tanggal surat	Asal surat	Perihal	Diteruskan ke	Paraf
101	4/10/2027	45/DK/IX/2027 · 28/9/2027	Dinas Ketenagakerjaan	Sosialisasi upah	Bag. SDM	~
102	4/10/2027	210/BS/X/2027 · 2/10/2027	Bank Sentosa	Tagihan bunga pinjaman	Bag. Keuangan	~
104	5/10/2027	17/KS/X/2027 · 3/10/2027	CV Kertas Sejahtera	Penawaran harga kertas		
105	5/10/2027		PT Andalan	Undangan peluncuran	Direktur	~

Kolom paraf = tanda tangan penerima di bagian tujuan.

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pencatatan surat dari Dinas Ketenagakerjaan belum lengkap karena kolom paraf penerimanya belum diisi.

☐ B. Ada nomor agenda yang terlewat di antara surat dari Bank Sentosa dan surat dari CV Kertas Sejahtera.

☐ C. Surat dari Bank Sentosa diteruskan ke bagian yang keliru karena tagihan bank seharusnya ditangani Bagian SDM.

☐ D. Surat dari PT Andalan sudah tercatat lengkap karena asal, perihal, dan bagian tujuannya sudah diisi.

☐ E. Surat penawaran dari CV Kertas Sejahtera belum tercatat diteruskan kepada bagian mana pun.

Pembahasan **Kunci: B, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Buku agenda mencatat surat masuk secara berurutan: nomor agenda, tanggal terima, nomor dan tanggal surat, asal, perihal, bagian tujuan, dan paraf penerima. Nomor yang terlewat atau kolom yang kosong membuat surat sulit dilacak.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan salah baca: baris nomor 101 sudah berparaf.
- **Pernyataan 2** ✓ Setelah 102 langsung 104; nomor 103 terlewat sehingga perlu ditelusuri.
- **Pernyataan 3** ✗ Tagihan bunga pinjaman adalah urusan keuangan, jadi Bagian Keuangan sudah tepat.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: kolom nomor dan tanggal surat untuk PT Andalan masih kosong.
- **Pernyataan 5** ✓ Kolom "Diteruskan ke" dan paraf pada nomor 104 masih kosong.

Jawaban: pernyataan 2, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Tentukan dulu alat dan pertanyaan yang dijawabnya. Lalu baca gambar atau data dengan teliti sebelum memilih.

1. Staf tata usaha SMK Negeri 3 Lestari menerima kembali sebuah surat masuk beserta lembar disposisi dari Kepala Sekolah pada Mei 2027. Lembar disposisi itu ditunjukkan pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan staf tata usaha berikutnya yang sesuai dengan lembar disposisi adalah ....

LEMBAR DISPOSISI
SMK Negeri 3 Lestari

Surat dari	: Dinas Pendidikan Provinsi	
Nomor surat	: 421/1234/Disdik/2027	
Tanggal surat	: 3 Mei 2027	Diterima tanggal : 5 Mei 2027
Nomor agenda	: 187	Sifat : Segera
Perihal	**: Undangan rapat koordinasi PKL 2027**	

Diteruskan kepada:
- ☐ Wakasek Kurikulum
- ☑ Wakasek Hubungan Industri
- ☐ Kepala Tata Usaha
- ☐ Ketua Program MPLB

Isi disposisi:
Hadiri dan laporkan hasilnya.
Tembusan: Ketua Program MPLB.

Batas penyelesaian: 10 Mei 2027

Kepala Sekolah, (paraf)

A. Menyerahkan surat asli kepada Wakasek Hubungan Industri dan salinannya kepada Kepala Tata Usaha
B. Menyerahkan surat asli kepada Wakasek Hubungan Industri dan salinannya kepada Ketua Program MPLB
C. Menyerahkan surat asli kepada Wakasek Hubungan Industri tanpa salinan karena tembusan dapat dibaca setelah rapat
D. Menyerahkan surat asli kepada Ketua Program MPLB dan salinannya kepada Wakasek Hubungan Industri
E. Menyerahkan surat asli kepada Wakasek Kurikulum dan Wakasek Hubungan Industri karena keduanya mengurus PKL

2. Prosedur di Kantor Kecamatan Sukamaju (2027): surat masuk dicatat di buku agenda masuk dengan nomor urut, lalu diantar ke seksi tujuan dengan buku ekspedisi yang ditandatangani penerima. Pada 14 Juni Pak Andri menerima 30 surat masuk. Karena terburu-buru, ia mengantar 12 surat langsung ke meja seksi-seksi tanpa mencatatnya dan tanpa buku ekspedisi. Seminggu kemudian, seksi pelayanan mengaku tidak pernah menerima surat dari dinas kesehatan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pernyataan yang tepat tentang kejadian tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Ke-12 surat yang diantar tanpa buku ekspedisi perlu ditelusuri dan dimintakan tanda terima dari seksi penerimanya.
☐ B. Buku ekspedisi tidak diperlukan bila surat diantar sendiri oleh petugas yang mencatat surat di buku agenda.
☐ C. Tanpa buku ekspedisi, kantor tidak memiliki bukti bahwa surat dari dinas kesehatan sudah diterima seksi pelayanan.
☐ D. Surat yang tidak dicatat di buku agenda sulit dilacak bila hilang atau dicari kemudian.
☐ E. Masalah selesai bila Pak Andri mencatat ke-12 surat itu di buku agenda keesokan harinya berdasarkan ingatannya.

3. Direktur PT Bumi Persada menandatangani satu surat edaran tentang jadwal libur akhir tahun 2027 yang harus diketahui lima bagian: Keuangan, SDM, Pemasaran, Produksi, dan Gudang. Staf tata usaha menerima satu lembar asli surat itu. Kantor mewajibkan setiap pendistribusian surat memiliki bukti terima dari bagian penerima.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara pendistribusian yang paling tepat adalah ....

A. Mengedarkan lembar asli dari satu bagian ke bagian lain agar hemat kertas dan cepat diketahui
B. Menempelkan lembar asli di papan pengumuman lobi tanpa mencatat bagian mana yang sudah membacanya
C. Mengirim foto surat edaran ke grup WhatsApp kantor lalu menganggap setiap bagian sudah menerimanya
D. Menyerahkan lembar asli kepada Bagian SDM karena urusan libur pegawai menjadi tugas bagian itu
E. Menyimpan lembar asli sebagai arsip, lalu mengirim salinan ke tiap bagian dengan buku ekspedisi

Kunci singkat: 1. B 2. A, C, D 3. E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa buku agenda tidak dapat membuktikan bahwa sebuah seksi sudah menerima surat?
- Mengapa nomor urut pada kartu kendali tidak dicari di buku agenda sebagai nomor surat?
- **Yang harus kuingat:** agenda = urutan surat; disposisi = instruksi (asli ke pelaksana, salinan untuk diketahui); kartu kendali = unit pengolah; ekspedisi = tanda tangan penerima.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-5.3

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.4 · Penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip

SMKMPLB-5.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **kearsipan** dengan kompetensi **melaksanakan dan menganalisis pengelolaan arsip sesuai siklus hidup arsip**, pada tataran pelaksanaan dan analisis dasar. Tahap terakhir siklus itu adalah **penyusutan arsip**. Pada soal latihan, kamu diberi **jadwal retensi arsip (JRA)** atau keterangan arsip dalam cerita, lalu diminta **menentukan nasib arsip pada tahun tertentu** (tetap aktif, dipindahkan, dimusnahkan, atau diserahkan), **memilih langkah pemindahan, pemusnahan, atau penyerahan yang sesuai prosedur**, atau **memeriksa daftar usul musnah**.

Soal sub bab ini seluruhnya berkategori sulit. Sulitnya datang dari **menghitung masa retensi dengan teliti**, **membedakan tiga bentuk penyusutan**, dan **memperhatikan keterangan tambahan** seperti sengketa hukum atau status permanen. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan arsip aktif, inaktif, dan statis beserta tempat penyimpanannya;
- membaca JRA dan menghitung kapan arsip menjadi inaktif dan kapan retensinya habis;
- menentukan tindakan penyusutan yang tepat: pindah, musnah, atau serah;
- menjalankan langkah pemindahan, pemusnahan, dan penyerahan dengan berita acara;
- memeriksa daftar usul musnah dengan memperhatikan keterangan tambahan.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

KONSEP INTI

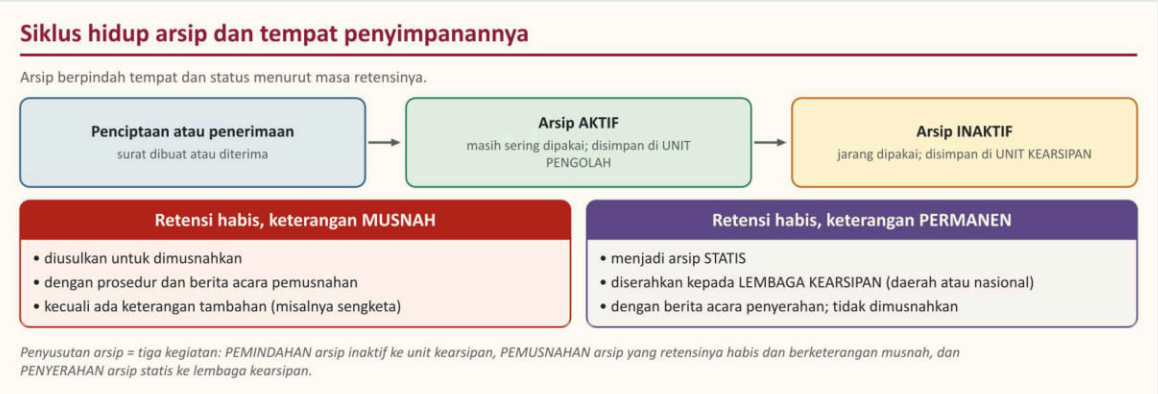
1. Arsip tidak disimpan selamanya di tempat yang sama

Kantor yang tidak pernah menyusutkan arsipnya akan kehabisan ruang: lemari penuh, gudang sesak, dan dokumen yang masih dipakai tertimbun dokumen yang sudah tidak berguna. Sebaliknya, kantor yang membuang arsip sembarangan bisa kehilangan bukti penting atau melanggar aturan. Karena itu arsip diatur menurut **siklus hidup**: seberapa lama disimpan di mana, dan apa yang terjadi setelahnya. Pengaturan ini disebut **penyusutan arsip**.

Arsip yang dibuat dan dipakai kantor disebut **arsip dinamis**. Arsip dinamis memiliki dua tahap: **aktif** dan **inaktif**. Setelah itu, nasibnya ditentukan oleh jenis arsipnya: dimusnahkan, atau (bila bernilai guna permanen) menjadi **arsip statis**.

2. Aktif, inaktif, statis

Gambar 5.19 meringkas tahap-tahap itu beserta tempat penyimpanannya.



Gambar 5.19 Arsip aktif, inaktif, musnah, dan statis beserta tempatnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Arsip aktif:** masih sering dipakai untuk kegiatan sehari-hari. Disimpan di **unit pengolah**, yaitu bagian yang menciptakan atau mengurus surat itu.
- **Arsip inaktif:** frekuensi pemakaiannya sudah menurun (jarang dipakai). Disimpan di **unit kearsipan** (pusat arsip kantor).
- **Arsip statis:** arsip yang bernilai guna permanen sebagai bukti sejarah atau pertanggungjawaban nasional, daerah, atau organisasi. Diserahkan kepada **lembaga kearsipan** (daerah atau nasional).
- **Arsip yang dimusnahkan:** arsip yang masa retensinya sudah habis, berketerangan musnah, dan tidak lagi dibutuhkan.

Penyusutan arsip terdiri atas **tiga kegiatan**: **pemindahan** arsip inaktif dari unit pengolah ke unit kearsipan, **pemusnahan** arsip yang retensinya habis dan berketerangan musnah, dan **penyerahan** arsip statis kepada lembaga kearsipan.

3. Retensi dan jadwal retensi arsip (JRA)

Retensi adalah lama arsip disimpan pada setiap tahap. Aturannya ditulis dalam **jadwal**

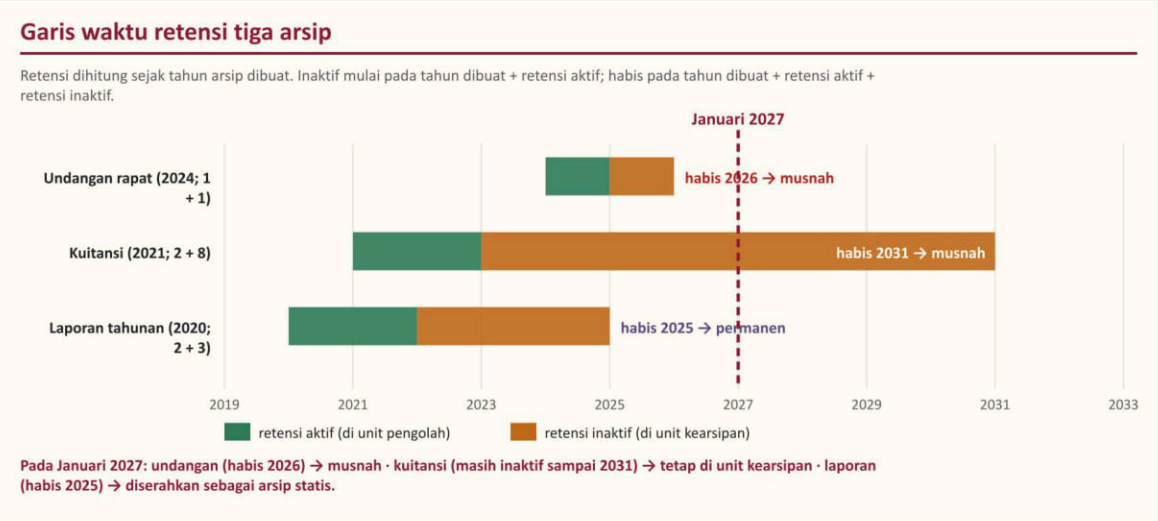
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

retensi arsip (JRA), yaitu daftar yang memuat, untuk setiap jenis arsip: **retensi aktif**, **retensi inaktif**, dan **keterangan akhir** (**musnah** atau **permanen**). Misalnya JRA menyebut kuitansi: aktif 2 tahun, inaktif 8 tahun, musnah.

Cara menghitung (sesuai aturan pada soal latihan): **retensi dihitung sejak tahun arsip dibuat**.

- Arsip **menjadi inaktif** mulai tahun **dibuat + retensi aktif**.
- Retensi arsip **habis** pada tahun **dibuat + retensi aktif + retensi inaktif**.

Contoh: berkas tahun 2024 dengan retensi aktif 1 tahun menjadi inaktif mulai 2025. Bila retensi inaktifnya 1 tahun, retensinya habis pada 2026. Gambar 5.20 menggambarkan tiga arsip pada garis waktu.



Gambar 5.20 Retensi aktif (hijau) dan inaktif (jingga) tiga arsip serta posisi Januari 2027. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pada Januari 2027:

- **Undangan rapat 2024** (1 + 1): habis 2026, jadi retensinya sudah habis. Keterangan "musnah" → **diusulkan untuk dimusnahkan**.
- **Kuitansi 2021** (2 + 8): inaktif sejak 2023, habis 2031. **Masih inaktif**, tetap disimpan di unit kearsipan.
- **Laporan tahunan 2020** (2 + 3): habis 2025. Keterangan "permanen" → **diserahkan kepada lembaga kearsipan** sebagai arsip statis.

4. Menentukan nasib arsip dari JRA

Pada soal, tabel JRA diberikan dengan tahun tertentu sebagai "sekarang". Langkah yang sama dapat dipakai pada semua soal:

1. **Hitung tahun inaktif mulai** = tahun dibuat + retensi aktif.
2. **Hitung tahun habis** = tahun dibuat + retensi aktif + retensi inaktif.
3. **Bandingkan dengan tahun sekarang**:

- tahun sekarang **sebelum** tahun inaktif mulai → masih **aktif**, tetap di unit pengolah;
- tahun sekarang **sesudah** tahun inaktif mulai tetapi **sebelum** tahun habis → **inaktif**, pindah ke dan disimpan di unit kearsipan;
- tahun sekarang **sesudah** tahun habis → retensi **habis**; lihat keterangan akhir.

4. **Lihat keterangan akhir**: musnah → diusulkan dimusnahkan; permanen → diserahkan sebagai arsip statis.

Gambar 5.21 menerapkannya pada empat arsip rekaan pada Januari 2028.

Membaca jadwal retensi arsip (JRA)

Contoh rekaan pada Januari 2028. Retensi dihitung sejak tahun arsip dibuat.

Arsip	Tahun	Aktif	Inaktif	Ket. akhir	Aktif sampai / habis	Status Jan 2028 dan tindakan
Notulen rapat rutin	2025	1	1	musnah	aktif s.d. 2026 · habis 2027	retensi habis, musnah: diusulkan dimusnahkan
Surat perjanjian sewa	2022	3	5	musnah	aktif s.d. 2025 · habis 2030	inaktif: pindah dan simpan di unit kearsipan
Laporan keuangan tahunan	2018	2	4	permanen	aktif s.d. 2020 · habis 2024	retensi habis, permanen: serahkan ke lembaga kearsipan
Surat edaran	2027	2	3	musnah	aktif s.d. 2029 · habis 2032	masih aktif: tetap di unit pengolah

Langkah: (1) hitung tahun inaktif mulai = tahun dibuat + aktif; (2) hitung tahun habis = tahun dibuat + aktif + inaktif; (3) bandingkan dengan tahun sekarang; (4) lihat keterangan akhir.

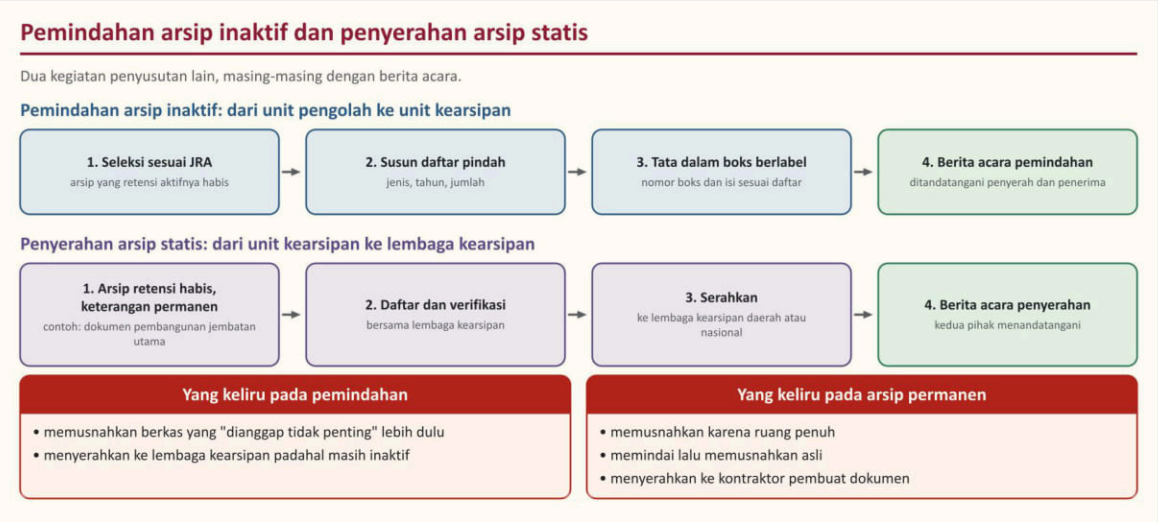
Gambar 5.21 JRA contoh dan tindakan penyusutan pada Januari 2028. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Dua kesalahan hitung yang sering dipasang: **menganggap semua arsip yang retensi aktifnya habis sudah boleh dimusnahkan** (padahal masih ada retensi inaktif; yang terjadi adalah pemindahan, bukan pemusnahan) dan **menganggap arsip "permanen" tetap di unit pengolah sebagai arsip aktif** padahal retensinya habis dan ia harus diserahkan kepada lembaga kearsipan.

5. Pemindahan arsip inaktif

Arsip yang retensi aktifnya habis tetapi retensi inaktifnya belum habis **dipindahkan** dari unit pengolah ke unit kearsipan. Langkahnya (Gambar 5.22 bagian atas):

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.22 Langkah pemindahan arsip inaktif dan penyerahan arsip statis. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

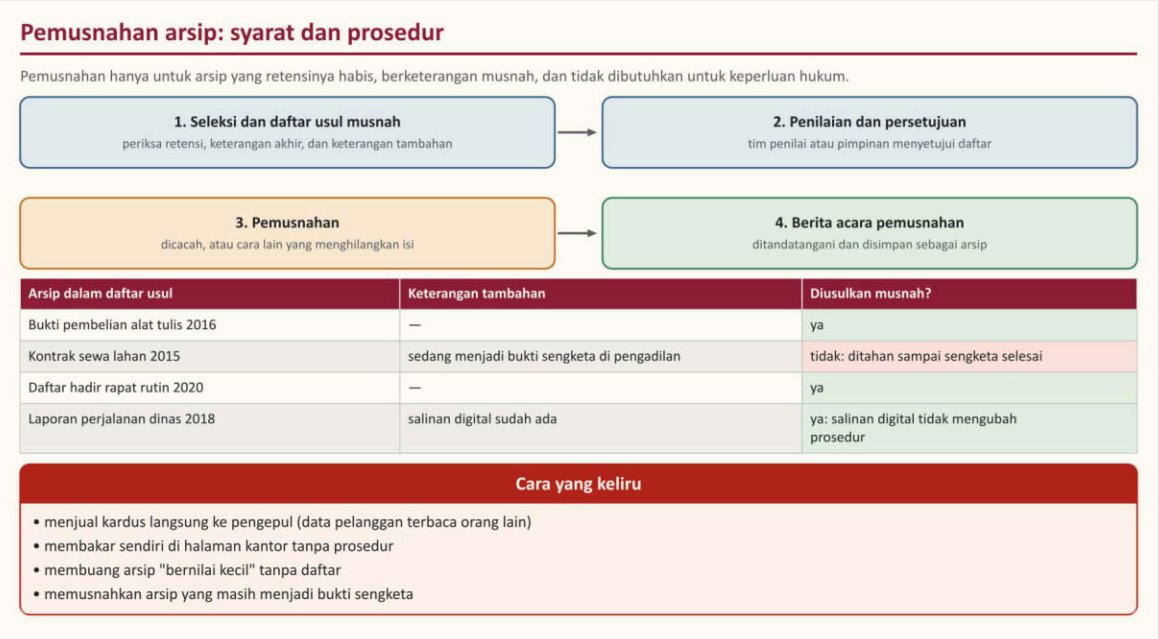
1. **Seleksi sesuai JRA:** pilih arsip yang retensi aktifnya habis.
2. **Susun daftar arsip yang dipindahkan:** jenis berkas, tahun, dan jumlah.
3. **Tata berkas dalam boks arsip** yang diberi **label nomor boks** dan isi sesuai daftar.
4. **Buat berita acara pemindahan** yang **ditandatangani pihak yang menyerahkan dan pihak yang menerima.**

Misalnya Bagian Keuangan memindahkan 25 boks berkas anggaran 2022–2023 ke unit kearsipan, dan retensi inaktifnya belum habis. Langkah yang tepat: daftar, boks berlabel, berita acara bertanda tangan kedua pihak. Hal yang keliru: **memusnahkan lebih dulu berkas yang "dianggap tidak penting"** (pemusnahan hanya lewat prosedur dan menurut JRA, bukan penilaian pribadi) dan **menyerahkan arsip ke lembaga kearsipan daerah** hanya karena sudah tidak dipakai sehari-hari (lembaga kearsipan menerima arsip statis, bukan arsip inaktif).

6. Pemusnahan arsip

Arsip hanya boleh dimusnahkan bila memenuhi **tiga syarat**: (1) **retensinya sudah habis**, (2) **keterangan akhirnya musnah** (bukan permanen), dan (3) **tidak sedang dibutuhkan untuk keperluan hukum** (misalnya sengketa atau pemeriksaan). Prosedurnya (Gambar 5.23):

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.23 Prosedur pemusnahan dan contoh pemeriksaan daftar usul musnah. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Seleksi dan daftar usul musnah:** periksa retensi, keterangan akhir, dan **keterangan tambahan**.
2. **Penilaian dan persetujuan** oleh tim penilai atau pimpinan.
3. **Pemusnahan** dengan cara yang menghilangkan isi (misalnya dicacah).
4. **Berita acara pemusnahan** yang ditandatangani dan disimpan sebagai arsip.

Perhatikan **keterangan tambahan** pada daftar usul. Dalam contoh Gambar 5.23, kontrak sewa lahan 2015 sedang menjadi bukti sengketa di pengadilan, sehingga **dikeluarkan dari daftar** dan ditahan sampai sengketa selesai, walaupun retensinya habis. Arsip lain yang hanya memiliki "salinan digital sudah ada" (laporan perjalanan dinas 2018) **tetap boleh diusulkan**: tersedianya salinan digital tidak mengubah prosedur, dan tidak menjadi alasan mengecualikan arsip dari daftar.

Cara yang **keliru** dalam pemusnahan:

- **Menjual kardus ke pengepul kertas bekas.** Arsip memuat data pelanggan (nama, alamat, nomor rekening) yang akan terbaca orang lain; pemusnahan harus menghilangkan isi.
- **Membakar sendiri di halaman kantor** tanpa prosedur: melanggar prosedur dan lindungan lingkungan (K3LH).
- **Membuang arsip "bernilai kecil" tanpa daftar:** tidak ada bukti dan tidak ada persetujuan.
- **Memusnahkan arsip yang masih menjadi bukti sengketa.**

Karena itu tanggapan yang tepat terhadap usul "jual saja ke pengepul agar gudang cepat kosong" adalah: **tidak setuju**; arsip yang retensinya habis dan berketerangan musnah **didaftar, disetujui pimpinan, dicacah, dan dibuatkan berita acara pemusnahan**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. Penyerahan arsip statis

Arsip yang retensinya habis dengan keterangan **permanen** (misalnya dokumen pembangunan jembatan utama kabupaten) menjadi **arsip statis**. Ia **tidak dimusnahkan**. Tindakan yang tepat adalah **menyerahkan arsip itu kepada lembaga kearsipan daerah** (atau nasional) **dengan berita acara penyerahan** (Gambar 5.22 bagian bawah). Pilihan lain yang keliru:

- **memusnahkan** karena retensi habis dan ruang penuh (permanen berarti bernilai guna selamanya);
- **memindahkan ke unit kearsipan sebagai arsip inaktif** (retensi inaktifnya sudah habis; yang tepat adalah penyerahan);
- **memindai lalu memusnahkan aslinya** (alih media tidak menggantikan arsip asli yang bernilai permanen);
- **menyerahkan kepada kontraktor** yang membuat dokumennya (arsip milik organisasi dan negara, bukan milik pembuat dokumen teknis).

8. Alih media dan penyusutan

Dokumen kertas yang dipindai (Sub bab 5.1) tidak otomatis boleh dimusnahkan. Pemusnahan asli tetap mengikuti JRA: arsip yang retensinya belum habis tetap disimpan, dan arsip permanen diserahkan. Alih media membantu pencarian dan pelestarian, tetapi bukan jalan pintas penyusutan.

9. Mengapa masa simpan berbeda: nilai guna arsip

Masa simpan pada JRA tidak ditentukan sembarangan, melainkan menurut **nilai guna** arsip, yaitu manfaat arsip bagi organisasi dan masyarakat.

- **Nilai guna administrasi:** membantu pekerjaan sehari-hari (surat edaran, agenda kerja).
- **Nilai guna hukum:** menjadi bukti hak atau kewajiban (perjanjian, sertifikat, putusan).
- **Nilai guna keuangan:** berkaitan dengan uang (kuitansi, laporan keuangan, bukti pembayaran).
- **Nilai guna ilmiah atau teknologi:** memuat hasil penelitian atau rancangan teknis.
- **Nilai guna sejarah:** menjadi bukti perjalanan organisasi atau bangsa, sehingga layak disimpan permanen.

Arsip yang nilainya cepat habis, seperti undangan rapat rutin atau kuitansi kecil, diberi retensi pendek dan keterangan akhir musnah. Arsip yang nilainya panjang, seperti sertifikat tanah atau dokumen pembangunan sarana besar, diberi retensi panjang, dan yang bernilai sejarah diberi keterangan akhir **permanen** sehingga diserahkan sebagai arsip statis. Dengan begitu, keterangan pada JRA bukan hafalan yang berdiri sendiri: kamu dapat menalarnya dari nilai guna.

10. Siapa melakukan apa pada penyusutan

Penyusutan melibatkan tiga pihak. **Unit pengolah**, yaitu bagian yang membuat dan mengelola arsip aktif, menyiapkan daftar arsip yang akan dipindahkan atau diusulkan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

musnah. **Unit kearsipan** memeriksa daftar itu terhadap JRA dan menerima arsip inaktif. **Pimpinan** menyetujui pemusnahan. Setiap perpindahan tanggung jawab dibuktikan dengan **berita acara** yang ditandatangani kedua pihak. Karena itu, usul pemusnahan yang langsung dilakukan oleh petugas tanpa daftar, persetujuan, dan berita acara adalah langkah yang keliru walaupun retensinya benar-benar sudah habis.

Satu hal lagi: arsip yang sangat penting bagi kelangsungan kerja organisasi (**arsip vital**), seperti dokumen kepemilikan aset atau data pelanggan utama, diamankan lebih ketat dan dibuatkan salinan di tempat terpisah, supaya organisasi tetap dapat bekerja bila terjadi kebakaran atau bencana.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Aktif** (unit pengolah) → **inaktif** (unit kearsipan) → **musnah** atau **statis** (lembaga kearsipan).
- **Retensi dihitung sejak tahun dibuat:** inaktif mulai = dibuat + aktif; habis = dibuat + aktif + inaktif.
- **Tindakan dari JRA:** masih aktif → tetap; inaktif → pindah ke unit kearsipan; habis + musnah → usul musnah; habis + permanen → serahkan ke lembaga kearsipan.
- **Pemindahan:** daftar, boks berlabel, berita acara ditandatangani kedua pihak.
- **Pemusnahan:** syarat retensi habis, musnah, tanpa keperluan hukum; prosedur usul-setujui-musnahkan-berita acara; tahan bila ada sengketa; jangan dijual atau dibakar sendiri.
- **Penyerahan arsip statis:** ke lembaga kearsipan dengan berita acara; bukan dimusnahkan.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 5.24 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menentukan tindakan dari JRA

Retensi dihitung sejak tahun arsip dibuat. Pada Januari 2028, sebuah dinas rekaan memeriksa arsip: (a) notulen rapat rutin 2025 (aktif 1, inaktif 1, musnah); (b) surat perjanjian sewa 2022 (aktif 3, inaktif 5, musnah); (c) laporan keuangan tahunan 2018 (aktif 2, inaktif 4, permanen); (d) surat edaran 2027 (aktif 2, inaktif 3, musnah). Tentukan tindakan tiap arsip.

Langkah.

1. (a) inaktif mulai 2026; habis 2025 + 1 + 1 = 2027. Januari 2028 sudah habis; musnah → diusulkan dimusnahkan.
2. (b) inaktif mulai 2025; habis 2022 + 3 + 5 = 2030. Masih inaktif → pindah atau tetap di unit kearsipan.
3. (c) inaktif mulai 2020; habis 2018 + 2 + 4 = 2024. Sudah habis; permanen → serahkan kepada lembaga kearsipan.
4. (d) aktif sampai 2029 (2027 + 2); masih aktif → tetap di unit pengolah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jawaban: (a) usul musnah; (b) pindah ke dan simpan di unit kearsipan; (c) serahkan kepada lembaga kearsipan sebagai arsip statis; (d) tetap di unit pengolah.

Contoh 2: Langkah pemindahan

Bagian Umum rekaan akan memindahkan 40 boks arsip surat-menyurat 2023 yang retensi aktifnya sudah habis, tetapi retensi inaktifnya belum, ke unit kearsipan. Susun urutan langkah: (1) membuat berita acara pemindahan yang ditandatangani kedua pihak; (2) menyusun daftar arsip yang dipindahkan; (3) memilih arsip yang retensi aktifnya habis menurut JRA; (4) menata berkas dalam boks berlabel sesuai daftar.

Langkah.

1. Mulai dari seleksi menurut JRA: (3).
2. Susun daftar: (2).
3. Tata dalam boks berlabel: (4).
4. Berita acara: (1).

Jawaban: 3 → 2 → 4 → 1.

Contoh 3: Memeriksa daftar usul musnah

Daftar usul musnah rekaan (semua retensinya habis dan berketerangan musnah): (1) kuitansi 2016, tanpa keterangan tambahan; (2) kontrak kerja sama 2015, sedang diperiksa dalam sengketa dengan mitra; (3) daftar hadir 2019, tanpa keterangan; (4) laporan kegiatan 2018, salinan digital tersedia. Tentukan arsip yang tetap diusulkan.

Langkah.

1. (1) dan (3) tidak ada halangan: diusulkan.
2. (2) menjadi bukti sengketa: dikeluarkan dan ditahan.
3. (4) salinan digital bukan halangan: tetap diusulkan.

Jawaban: (1), (3), dan (4) diusulkan; (2) ditahan sampai sengketa selesai.

Contoh 4: Arsip permanen

Dinas rekaan memiliki arsip pembangunan waduk 1990–1995. Menurut JRA, retensinya habis dengan keterangan "permanen". Ruang arsip hampir penuh. Pilih tindakan yang tepat: (a) memusnahkan karena ruang penuh; (b) memindahkan ke unit kearsipan sebagai arsip inaktif; (c) menyerahkan kepada lembaga kearsipan daerah dengan berita acara; (d) memindai lalu memusnahkan asli.

Langkah.

1. Retensi habis dengan keterangan permanen: arsip statis.
2. Arsip statis tidak dimusnahkan: (a) dan (d) gugur.
3. Inaktif sudah lewat: (b) gugur.
4. (c) penyerahan dengan berita acara.

Jawaban: (c).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 5: Menghitung status arsip dari JRA

Menurut JRA rekaan, arsip pengadaan alat tulis memiliki retensi aktif 2 tahun dan inaktif 3 tahun dengan keterangan akhir musnah, sedangkan arsip surat perjanjian kerja sama memiliki retensi aktif 5 tahun dan inaktif 5 tahun. Tentukan status pada tahun 2027 untuk arsip pengadaan yang dibuat 2022 dan perjanjian yang dibuat 2024.

Langkah.

1. Pengadaan: inaktif mulai = 2022 + 2 = 2024; retensi habis = 2022 + 2 + 3 = 2027. Pada 2027 retensinya sudah habis dengan keterangan musnah, sehingga **boleh diusulkan musnah** lewat daftar dan berita acara (bila tidak ada keperluan hukum).
2. Perjanjian: aktif sampai 2024 + 5 = 2029, jadi pada 2027 masih **aktif** dan tetap di unit pengolah.

Jawaban: pengadaan: diusulkan musnah; perjanjian: masih aktif. Perhatikan bahwa kedua arsip memakai rumus yang sama (dibuat + aktif + inaktif); yang berbeda hanyalah angka retensinya dan keterangan akhirnya, sehingga hasilnya pun berbeda.

❖ PETA KONSEP



Gambar 5.24 Peta konsep penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal penyusutan arsip:

1. **Tulis tahun sekarang** dan data tiap arsip: tahun dibuat, retensi aktif, retensi inaktif, keterangan akhir.
2. **Hitung dua tahun penting**: inaktif mulai dan habis.
3. **Tentukan status** (aktif, inaktif, habis) lalu **tindakan**: tetap, pindah, musnah, atau serah.
4. **Periksa keterangan tambahan** (sengketa, permanen) sebelum memusnahkan.
5. **Pilih langkah prosedural** yang memakai daftar dan berita acara; coret yang memotong jalan.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Retensi aktif habis dianggap boleh dimusnahkan**, padahal retensi inaktif belum habis.
- **Arsip permanen dimusnahkan** atau tetap dianggap aktif.
- **Inaktif diserahkan ke lembaga kearsipan** (itu untuk statis).
- **Daftar usul dibuat tanpa memeriksa keterangan tambahan.**
- **Dijual ke pengepul**, dibakar sendiri, atau dibuang tanpa daftar.
- **Salinan digital dijadikan alasan** memusnahkan asli atau mengeluarkan dari daftar.
- **Tahun dihitung salah**: lupa menambahkan retensi aktif, atau menghitung dari tahun yang salah.
- **Pemindahan tanpa berita acara** atau tanpa tanda tangan kedua pihak.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih memusnahkan kuitansi 2021 pada Januari 2027 karena "retensi aktifnya sudah habis pada 2023". Retensi inaktifnya masih 8 tahun (sampai 2031), sehingga kuitansi itu tetap disimpan di unit kearsipan; pemusnahan hanya setelah retensi inaktifnya habis.

NEXT LEVEL STUDY

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menceritakan pemindahan 25 boks berkas anggaran yang retensi aktifnya habis tetapi retensi inaktifnya belum. Pastikan dulu kegiatan penyusutannya (pindah, musnah, atau serah), lalu pilih semua langkah prosedural yang tepat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Bagian Keuangan Dinas Pariwisata Kota Lestari akan memindahkan arsip ke unit kearsipan (pusat arsip) pada Februari 2027. Arsip itu terdiri atas 25 boks berkas anggaran tahun 2022–2023 yang masa retensi aktifnya sudah habis, tetapi masa retensi inaktifnya belum habis. Kepala unit kearsipan meminta pemindahan dilakukan sesuai prosedur.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pemindahan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyusun daftar arsip yang akan dipindahkan, berisi jenis berkas, tahun, dan jumlahnya.
☐ B. Memusnahkan berkas yang dianggap tidak penting lebih dulu agar boks yang dipindahkan lebih sedikit.
☐ C. Membuat berita acara pemindahan yang ditandatangani pihak yang menyerahkan dan pihak yang menerima.
☐ D. Menyerahkan arsip itu ke lembaga kearsipan daerah karena berkasnya sudah tidak dipakai sehari-hari.
☐ E. Menata berkas dalam boks arsip yang diberi label nomor boks dan isi sesuai daftar.

Pembahasan **Kunci: A, C, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pemindahan arsip adalah memindahkan arsip inaktif dari unit pengolah ke unit kearsipan. Langkahnya: menyeleksi dan mendaftar arsip, menata dalam boks berlabel, lalu serah terima dengan berita acara pemindahan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Daftar arsip pindah menjadi dasar serah terima dan memudahkan pencarian di unit kearsipan.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: hemat tempat, tetapi pemusnahan harus berdasarkan JRA dan prosedur resmi, bukan anggapan petugas.
• **Pernyataan 3** ✓ Berita acara membuktikan perpindahan tanggung jawab atas arsip.
• **Pernyataan 4** ✗ Penyerahan ke lembaga kearsipan untuk arsip statis (permanen) yang retensinya habis; arsip ini masih inaktif.
• **Pernyataan 5** ✓ Boks berlabel sesuai daftar memudahkan penemuan kembali di unit kearsipan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

✎ LATIHAN

Tulis tahun sekarang dan hitung inaktif mulai serta tahun habis untuk tiap arsip. Lalu tentukan tindakan dan periksa keterangan tambahan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Dinas Perdagangan Kabupaten Sejahtera menyusutkan arsip pada Januari 2027 berdasarkan jadwal retensi arsip (JRA) berikut. Masa retensi dihitung sejak tahun arsip dibuat.

Jenis arsip	Tahun dibuat	Retensi aktif	Retensi inaktif	Keterangan akhir
Undangan rapat rutin	2024	1 tahun	1 tahun	Musnah
Bukti pembayaran (kuitansi)	2021	2 tahun	8 tahun	Musnah
Laporan tahunan dinas	2020	2 tahun	3 tahun	Permanen

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan penyusutan yang tepat pada Januari 2027 adalah ....

A. Undangan dimusnahkan, kuitansi tetap disimpan sebagai arsip inaktif, laporan tahunan diserahkan ke lembaga kearsipan daerah
B. Undangan dan kuitansi dimusnahkan, sedangkan laporan tahunan diserahkan ke lembaga kearsipan daerah
C. Undangan dimusnahkan, kuitansi tetap disimpan sebagai arsip inaktif, laporan tahunan dimusnahkan karena retensinya habis
D. Undangan masih disimpan sebagai arsip aktif, kuitansi dimusnahkan, dan laporan tahunan diserahkan ke lembaga kearsipan daerah
E. Ketiganya dipindahkan ke unit kearsipan sebagai arsip inaktif karena semuanya sudah melewati retensi aktif

2. Arsip keuangan tahun 2015 milik PT Bumi Agro sudah melewati masa retensi menurut JRA perusahaan dengan keterangan "musnah". Pada 2027 jumlahnya 40 kardus dan memenuhi gudang. Arsip itu memuat nama, alamat, dan nomor rekening pelanggan. Seorang staf mengusulkan agar kardus-kardus itu langsung dijual ke pengepul kertas bekas supaya gudang cepat kosong dan perusahaan mendapat uang.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tanggapan yang paling tepat terhadap usul tersebut adalah ....

A. Setuju, karena arsip yang retensinya sudah habis tidak lagi bernilai bagi perusahaan
B. Setuju, asalkan kardus yang dijual lebih dulu dicatat jumlahnya di buku inventaris gudang
C. Tidak setuju, karena arsip keuangan sebaiknya disimpan permanen agar dapat diperiksa kapan pun
D. Tidak setuju, sebaiknya arsip dibakar sendiri di halaman kantor agar isinya tidak terbaca oleh orang lain
E. Tidak setuju, arsip didaftar, disetujui pimpinan, lalu dicacah dengan berita acara pemusnahan

Kunci singkat: 1. A 2. E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa arsip yang retensi aktifnya habis belum otomatis boleh dimusnahkan?
- Mengapa arsip berketerangan permanen tidak dimusnahkan walaupun ruang arsip penuh?
- **Yang harus kuingat:** inaktif mulai = dibuat + aktif; habis = dibuat + aktif + inaktif; musnah lewat daftar dan berita acara, permanen diserahkan ke lembaga kearsipan.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-5.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.5 · Sistem pengarsipan

SMKMPLB-5.5

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **kearsipan** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Contoh resmi nomor 5 pada halaman kisi-kisi memperlihatkan bentuk soalnya: nomor arsip **47.40.23** pada sistem **terminal digit**, dan kamu diminta menilai beberapa pernyataan tentang penomorannya (soal PGK MCMA). Pada soal latihan, sub bab ini memuat **sepuluh soal**, bobot terbesar dalam buku ini. Kemampuan yang diuji: **memilih sistem penyimpanan yang tepat menurut cara arsip dicari**, **menentukan urutan atau letak arsip** pada sistem abjad, angka akhir, dan wilayah, **menentukan kode pada sistem subjek**, dan **menilai pernyataan** tentang kelebihan dan kekurangan tiap sistem.

Soal sub bab ini berkategori sedang sampai sulit. Dalam tiga soal, kamu harus membaca gambar lemari arsip. Sulitnya terletak pada **aturan indeks yang ketat** dan **arah baca angka**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan lima sistem penyimpanan arsip dan kapan masing-masing dipakai;
- menentukan kata tangkap dan urutan pada sistem abjad;
- menentukan letak berkas pada sistem angka akhir (terminal digit);
- menentukan kode pada sistem subjek dan letak pada sistem wilayah;
- memilih sistem yang tepat untuk situasi tertentu, termasuk pertimbangan kerahasiaan.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Menyimpan agar dapat ditemukan kembali

Arsip yang disimpan tetapi tidak dapat ditemukan sama saja dengan hilang. Sebuah kantor dengan ribuan berkas membutuhkan **sistem**: aturan menyusun berkas sehingga setiap berkas punya tempat yang pasti dan siapa pun yang tahu aturannya dapat mengambilnya dalam hitungan menit. Itulah **sistem pengarsipan** atau sistem penyimpanan.

Pertanyaan yang menentukan pilihan sistem sangat sederhana: **bagaimana arsip itu biasanya dicari?** Bila orang mencari dengan menyebut nama, sistemnya berbeda dengan bila orang mencari dengan menyebut nomor, pokok urusan, lokasi, atau tanggal. Sistem yang baik mengikuti cara orang mencari, bukan selera petugas.

2. Lima sistem penyimpanan

Gambar 5.25 merangkum lima sistem yang umum dipakai.

Lima sistem penyimpanan arsip

Sistem dipilih menurut cara arsip PALING SERING dicari.

Sistem	Arsip disusun menurut	Cocok bila arsip dicari dengan	Catatan
Abjad	huruf awal kata tangkap (indeks nama)	nama orang atau badan usaha	mudah dipakai; sulit bila banyak nama sama; nama terbaca di label
Nomor	nomor kode (mis. nomor kontrak, NIK)	nomor yang unik	perlu indeks nama; label tanpa nama menjaga kerahasiaan
Angka akhir	kelompok angka dari kanan (primer, sekunder, tersier)	nomor panjang yang terus bertambah	penyebaran merata di laci; contoh: rekam medis
Subjek (masalah)	pokok persoalan, dengan kode klasifikasi	pokok urusan surat	kode dari isi pokok surat
Wilayah	lokasi: provinsi, kabupaten/kota, lalu nama	asal atau lokasi	pakai lokasi yang relevan, mis. lokasi usaha
Tanggal (kronologis)	tanggal pembuatan atau kejadian	tanggal tertentu	cocok untuk laporan rutin harian

Satu kantor boleh memakai beberapa sistem sekaligus untuk jenis arsip yang berbeda.

Gambar 5.25 Lima sistem penyimpanan arsip, dasar penyusunan, dan catatan pemakaian. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Sistem abjad:** menyusun menurut **huruf awal kata tangkap** (nama orang atau badan usaha). Cocok bila arsip dicari dengan nama.
- **Sistem nomor:** menyusun menurut **nomor kode**, misalnya nomor kontrak atau NIK. Cocok bila arsip dicari dengan nomor yang unik.
- **Sistem angka akhir (*terminal digit*):** variasi sistem nomor yang membaca nomor dari **kelompok angka paling kanan**.
- **Sistem subjek (masalah):** menyusun menurut **pokok persoalan** surat, dengan kode klasifikasi.
- **Sistem wilayah (geografis):** menyusun menurut **lokasi**: provinsi, kabupaten atau kota, lalu nama.
- **Sistem tanggal (kronologis):** menyusun menurut **tanggal**. Cocok untuk laporan rutin yang dicari menurut tanggal.

Satu kantor boleh memakai **beberapa sistem sekaligus** untuk jenis arsip yang berbeda: laporan kas disimpan menurut tanggal, surat menurut subjek, berkas warga menurut nomor.

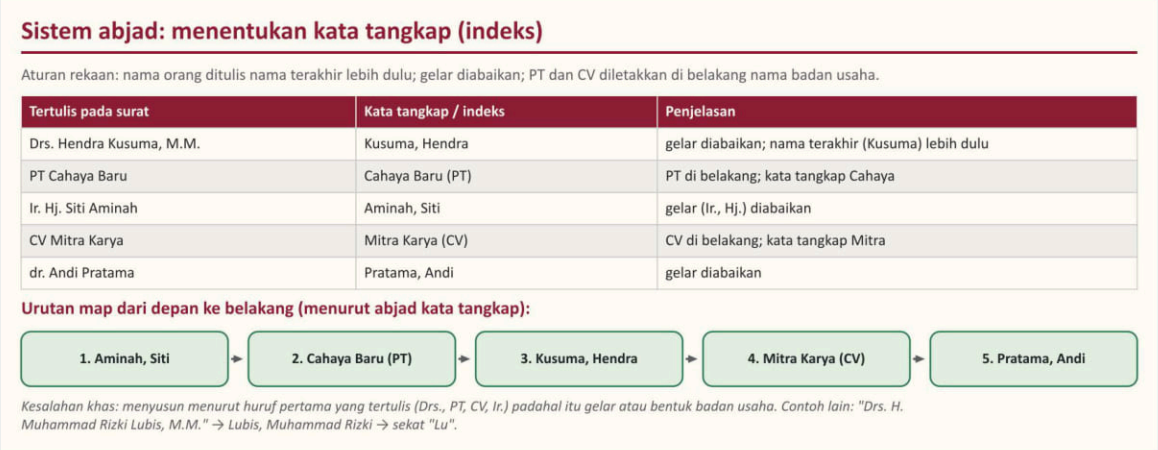
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Sistem abjad: kata tangkap dan aturan indeks

Pada sistem abjad, setiap berkas diberi **kata tangkap** (indeks), yaitu kata yang menentukan letaknya. Karena nama sering ditulis dengan gelar, singkatan, atau urutan yang berbeda-beda, kantor menetapkan **aturan indeks**. Aturan yang umum dan dipakai pada soal latihan:

- **Nama orang:** ditulis dengan **nama terakhir lebih dulu**, lalu nama depan. "Hendra Kusuma" menjadi "Kusuma, Hendra".
- **Gelar** (Drs., Ir., dr., S.E., M.M., Hj., H.) **diabaikan** dalam penentuan urutan.
- **Badan usaha:** bentuk badan usaha (PT, CV) **diletakkan di belakang nama badan usaha**. "PT Cahaya Baru" menjadi "Cahaya Baru (PT)", dan yang menjadi kata tangkap adalah "Cahaya".

Gambar 5.26 menerapkannya pada lima nama.



Gambar 5.26 Menentukan kata tangkap dan urutan map pada sistem abjad. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Urutan map dari depan ke belakang menurut abjad kata tangkap: Aminah, Siti → Cahaya Baru (PT) → Kusuma, Hendra → Mitra Karya (CV) → Pratama, Andi.

Pada soal, langkah yang aman: (1) **tulis kata tangkap tiap nama** menurut aturan, (2) **urutkan menurut abjad kata tangkap**, (3) cocokkan dengan pilihan. Kesalahan khas: menyusun menurut huruf pertama yang tertulis ("Drs.", "PT", "CV", "Ir.") padahal itu gelar atau bentuk badan usaha. Contoh lain: **Drs. H. Muhammad Rizki Lubis, M.M.**: gelar diabaikan, nama terakhir "Lubis" lebih dulu, jadi "Lubis, Muhammad Rizki", dan map diletakkan di belakang sekat "**Lu**", bukan "Mu" (dari Muhammad) atau "R" (dari Rizki).

Kelebihan sistem abjad: **mudah dipakai** bila permintaan menyebut nama. Kelemahannya: bila ada banyak nama yang sama atau mirip, petugas mudah salah ambil; dan nama pada label map **terbaca orang lain**, sehingga kurang menjaga kerahasiaan.

4. Sistem nomor

Pada **sistem nomor**, setiap berkas diberi **nomor unik**, dan berkas diurutkan menurut nomornya. Sistem ini cocok bila arsip dicari dengan nomor yang memang dipegang pemilik berkas, misalnya nomor kontrak pada kartu angsuran atau nomor induk pegawai.

Kelebihannya: **nomor unik** menghindari kerancuan nama yang sama (120 nasabah bernama

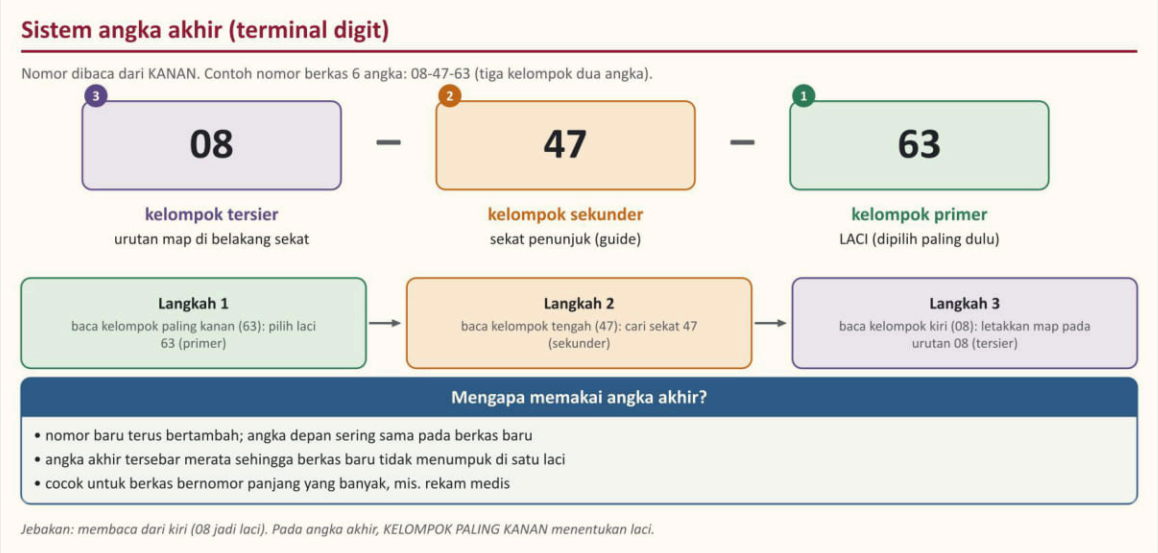
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

"Siti" tidak menjadi masalah), dan **label map yang hanya berisi nomor menjaga kerahasiaan** karena nama tidak terbaca orang lain. Kelemahannya: petugas memerlukan **indeks nama** untuk mencari nomor bila yang diketahui hanya nama. Pernyataan "sistem nomor tidak memerlukan indeks karena nomornya mudah diingat" keliru; petugas tidak dapat menghafal ribuan nomor.

Contoh kasus: PT Leasing menyimpan 6.000 berkas nasabah. Setiap nasabah punya nomor kontrak unik pada kartu angsuran, petugas menanyakan nomor itu setiap kali, banyak nasabah bernama sama, dan pimpinan ingin nama tidak terbaca dari label. Sistem yang tepat: **sistem nomor; label map berisi nomor kontrak saja; nama nasabah dicatat di indeks terpisah**. Pilihan yang mencantumkan nama pada label (bersama nomor) melanggar permintaan kerahasiaan.

5. Sistem angka akhir (*terminal digit*)

Pada berkas bernomor panjang yang terus bertambah (misalnya rekam medis klinik), sistem nomor biasa menimbulkan masalah: berkas baru selalu bernomor paling besar sehingga **menumpuk di laci paling belakang**, dan petugas terus-menerus mengakses laci yang sama. **Sistem angka akhir (*terminal digit*)** mengatasinya dengan membaca nomor dari **kanan**. Nomor dibagi menjadi kelompok (misalnya tiga kelompok dua angka), dan kelompok paling kanan menentukan laci. Gambar 5.27 memakai nomor 08-47-63.



Gambar 5.27 Tiga kelompok angka dan cara menentukan laci, sekat, dan urutan map. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Kelompok paling kanan (primer), 63:** menentukan **laci**.
- **Kelompok tengah (sekunder), 47:** menentukan **sekat penunjuk** di dalam laci.
- **Kelompok paling kiri (tersier), 08:** menentukan **urutan map** di belakang sekat.

Jadi berkas 08-47-63 disimpan di laci yang memuat primer 63, di belakang sekat 47, pada urutan map 08. Karena angka terakhir berbeda-beda untuk berkas baru, berkas **tersebar merata** ke semua laci dan tidak menumpuk di satu tempat. Pada soal, kunci utama adalah **membaca dari kanan**. Pilihan yang menaruh berkas di "laci 08" (membaca dari kiri) atau menukar peran kelompok tengah dan kiri keliru. Contoh resmi nomor 5 pun menanyakan makna kelompok pada

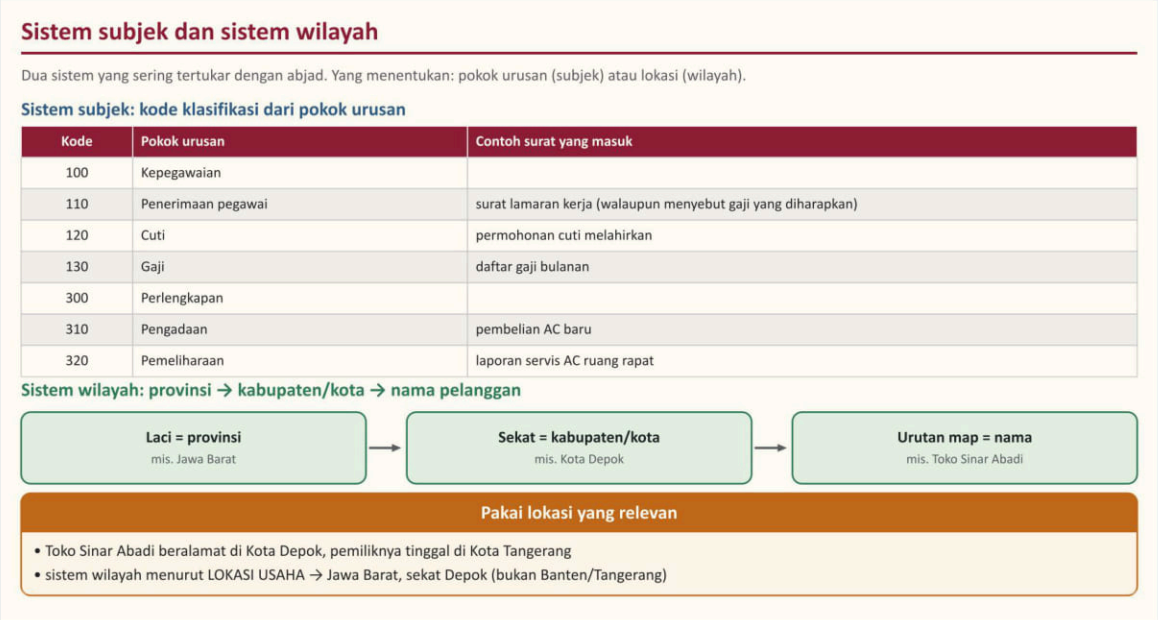
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

nomor seperti 47.40.23 dan penempatan arsipnya.

6. Sistem subjek (masalah)

Pada **sistem subjek**, berkas disusun menurut **pokok persoalan (subjek)** yang diberi **kode klasifikasi**. Kode biasanya bertingkat: kode ratusan untuk golongan besar, kode puluhan untuk rincian.

Contoh daftar kode: **100 Kepegawaian** (110 Penerimaan pegawai, 120 Cuti, 130 Gaji); **200 Keuangan** (210 Anggaran, 220 Pembayaran); **300 Perlengkapan** (310 Pengadaan, 320 Pemeliharaan). Menentukan kode surat berarti **menentukan pokok isi surat**, bukan kata yang kebetulan disebut di dalamnya. Gambar 5.28 (bagian atas) memberi tiga contoh:



Gambar 5.28 Kode klasifikasi pada sistem subjek dan struktur sistem wilayah. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Laporan servis AC ruang rapat:** pokoknya **pemeliharaan** perlengkapan, jadi **320**, bukan 310 (pengadaan) walaupun AC termasuk perlengkapan.
- **Permohonan cuti melahirkan:** pokoknya **cuti**, jadi **120**.
- **Surat lamaran kerja yang menyebut gaji yang diharapkan:** pokoknya **penerimaan pegawai**, jadi **110**, bukan 130 (gaji) hanya karena menyebut gaji.

Sistem subjek cocok bila surat dicari menurut **pokok urusan**, misalnya kependudukan, pertanahan, dan keamanan di kantor kelurahan.

7. Sistem wilayah (geografis)

Pada **sistem wilayah**, berkas disusun menurut **lokasi**: laci menurut provinsi, sekat menurut kabupaten atau kota, lalu map menurut nama. Sistem ini cocok bila arsip dicari menurut asal atau lokasi, misalnya berkas pelanggan yang dikelompokkan per kabupaten untuk menilai kinerja tenaga penjualan tiap wilayah.

Perhatikan satu jebakan: **lokasi yang dipakai harus yang relevan dengan aturan sistemnya**. Bila aturannya "menurut lokasi usaha pelanggan", maka Toko Sinar Abadi yang beralamat di

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kota Depok disimpan di laci Jawa Barat dengan sekat Depok, **bukan** di Banten atau Tangerang walaupun pemilik tokonya tinggal di Tangerang. Gambar 5.28 (bagian bawah) memperlihatkan struktur ini.

8. Sistem tanggal (kronologis)

Pada **sistem tanggal**, berkas diurutkan menurut tanggal. Cocok untuk laporan yang dibuat rutin dan dicari menurut tanggal. Misalnya laporan kas harian yang kadang diminta manajer "untuk tanggal 12 Maret". Sistem abjad menurut nama kasir, sistem nomor menurut nomor urut, atau sistem subjek menurut jenis selisih tidak sejalan dengan cara mencarinya. Sistem tanggal paling tepat.

9. Memilih sistem: dari cara mencari

Tabel berikut meringkas pola pemilihan pada soal.

Situasi	Cara mencari	Sistem
Laporan kas harian, manajer meminta "laporan tanggal 12 Maret"	tanggal	tanggal
Berkas pelanggan, manajer menilai kinerja per kabupaten, petugas membuka semua laci	wilayah	wilayah
Surat dicari menurut pokok urusan (kependudukan, pertanahan, keamanan)	subjek	subjek
6.000 berkas nasabah, nomor kontrak unik, nama sama banyak, nama tidak boleh terbaca	nomor unik	nomor, label nomor, indeks terpisah
Rekam medis bernomor panjang yang terus bertambah	nomor panjang	angka akhir
Berkas 400 pegawai, permintaan menyebut nama, sebagian rahasia	nama dan kerahasiaan	abjad (mudah) atau nomor (rahasia, perlu indeks)

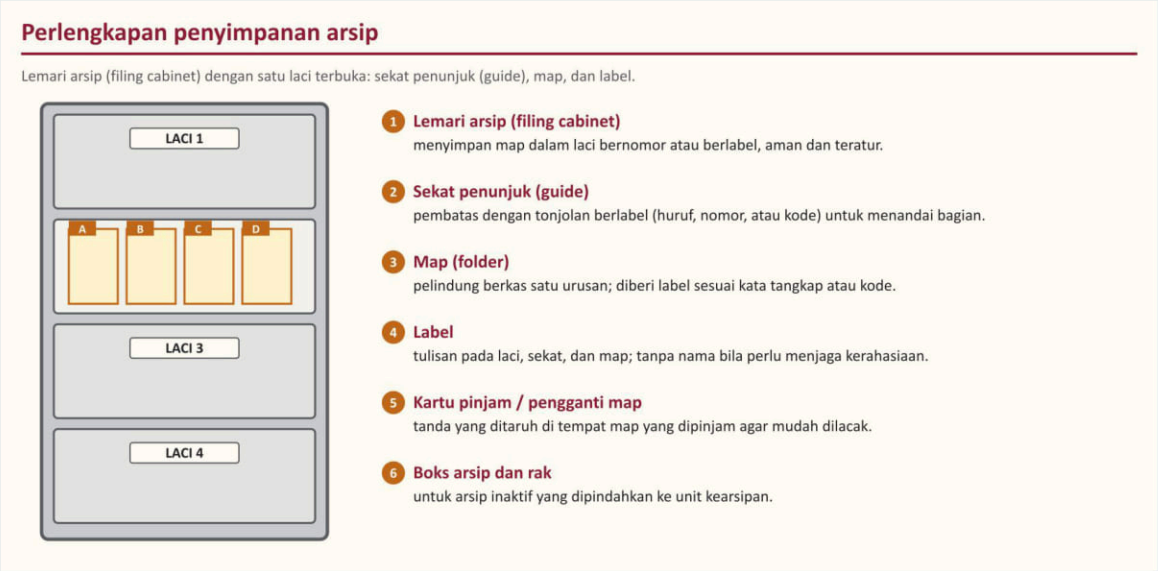
Pada pilihan ganda, **cocokkan cara mencari dengan sistem**, lalu cek pertimbangan tambahan (kerahasiaan, kemiripan nama, jumlah berkas). Alasan yang salah juga menggugurkan pilihan: misalnya "sistem nomor, karena setiap pelanggan mendapat nomor berbeda" tidak menjawab masalah bahwa manajer meminta berkas menurut kabupaten.

Pada soal pernyataan untuk beberapa jenis arsip, ingat prinsip: **satu kantor boleh memakai beberapa sistem**; **berkas warga yang dicari menurut NIK** cocok sistem nomor, bukan abjad; **surat dari kelurahan lain yang dicari menurut asal** cocok sistem wilayah, bukan subjek.

10. Perlengkapan penyimpanan

Sistem dijalankan dengan perlengkapan (Gambar 5.29): **lemari arsip** dengan laci, **sekat penunjuk (guide)** yang membagi laci, **map (folder)** yang melindungi berkas satu urusan, **label** pada laci, sekat, dan map, **kartu pinjam** atau **pengganti map** di tempat map yang dipinjam, serta **boks dan rak** untuk arsip inaktif.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 5.29 Lemari arsip dengan laci terbuka dan fungsi perlengkapan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Kebiasaan yang menjaga sistem tetap teratur: map selalu dikembalikan ke tempat semula, map yang dipinjam diganti kartu pinjam supaya jelas siapa meminjam, berkas yang baru dimasukkan ke bagian depan map, dan label diperbarui bila ada perubahan. Lemari berisi arsip penting dikunci dan diletakkan jauh dari risiko api dan banjir.

11. Tunjuk silang: satu berkas, dua jalan masuk

Kadang sebuah berkas bisa dicari lewat lebih dari satu nama atau subjek. Surat dari "Bank Negara Indonesia" mungkin dicari dengan singkatan "BNI", atau sebuah perjanjian bisa dicari dari nama pihak pertama maupun pihak kedua. Supaya tidak ada yang kesulitan, kantor memakai **tunjuk silang** (*cross reference*): berkas disimpan di **satu tempat utama** menurut aturan sistem yang dipakai, lalu di tempat nama atau subjek yang lain diletakkan **lembar tunjuk silang** yang berisi keterangan "lihat ...", yaitu menunjuk ke tempat berkas sebenarnya. Dengan cara ini berkas tidak digandakan, tetapi tetap dapat ditemukan lewat jalan mana pun yang dipilih pencari. Tunjuk silang membuat sistem penyimpanan lebih tahan terhadap kebiasaan orang yang berbeda-beda dalam mencari.

Langkahnya: (1) tentukan **nama atau subjek utama** menurut aturan sistem; (2) simpan berkas di tempat utama itu; (3) buat lembar tunjuk silang untuk nama atau subjek alternatif; (4) letakkan lembar itu di tempat alternatif sesuai urutan sistem. Bila sebuah berkas dipinjam, lembar atau **kartu pengganti** menempati tempatnya sehingga petugas tahu ke mana berkas pergi.

12. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Pilih sistem menurut cara arsip dicari:** nama → abjad; nomor unik → nomor; nomor panjang bertambah → angka akhir; pokok urusan → subjek; lokasi → wilayah; tanggal → kronologis.
- **Abjad:** kata tangkap; nama terakhir lebih dulu; gelar diabaikan; PT dan CV di belakang. Kelemahan: nama sama dan label terbaca.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Nomor:** nomor unik; label nomor menjaga kerahasiaan; **perlu indeks nama**.
- **Angka akhir:** baca dari **kanan**: primer = laci, sekunder = sekat, tersier = urutan map.
- **Subjek:** kode dari **pokok isi** surat. **Wilayah:** lokasi yang relevan menurut aturan.
- Satu kantor boleh memakai beberapa sistem.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 5.30 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Mengurutkan map pada sistem abjad

Aturan: nama orang nama terakhir lebih dulu, gelar diabaikan, PT dan CV di belakang. Lima map baru: Ir. Doni Wijaya; PT Bumi Lestari; Hj. Rina Nasution, S.Pd.; CV Sinar Mulia; dr. Eko Budiman. Tentukan urutan map dari depan ke belakang.

Langkah.

1. Ir. Doni Wijaya → Wijaya, Doni.
2. PT Bumi Lestari → Bumi Lestari (PT).
3. Hj. Rina Nasution, S.Pd. → Nasution, Rina.
4. CV Sinar Mulia → Sinar Mulia (CV).
5. dr. Eko Budiman → Budiman, Eko.
6. Urutkan menurut abjad kata tangkap: Budiman, Bumi, Nasution, Sinar, Wijaya. (Perhatikan "Budiman" mendahului "Bumi" karena huruf ketiga d lebih awal dari m.)

Jawaban: dr. Eko Budiman → PT Bumi Lestari → Hj. Rina Nasution, S.Pd. → CV Sinar Mulia → Ir. Doni Wijaya.

Contoh 2: Letak berkas pada sistem angka akhir

Klinik rekaan memakai angka akhir dengan nomor 6 angka dibagi tiga kelompok dua angka: kanan = laci, tengah = sekat, kiri = urutan map. Tentukan letak berkas bernomor 31-72-05.

Langkah.

1. Kelompok paling kanan: 05 → laci 05.
2. Kelompok tengah: 72 → sekat 72.
3. Kelompok paling kiri: 31 → urutan map 31.

Jawaban: laci 05, sekat 72, urutan map 31.

Contoh 3: Memilih sistem penyimpanan

Perpustakaan sebuah sekolah rekaan menyimpan kartu anggota. Pustakawan selalu mencari dengan nomor anggota yang tertera di kartu setiap siswa, banyak siswa bernama sama, dan sekolah ingin nama siswa tidak terbaca dari label map. Tentukan sistem dan bentuk labelnya.

Langkah.

1. Cara mencari: nomor anggota yang unik. Nama sama banyak: abjad rawan salah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Kerahasiaan: nama tidak boleh terbaca di label.
3. Sistem nomor; label hanya berisi nomor anggota; nama dicatat di indeks terpisah.

Jawaban: sistem nomor dengan label berisi nomor anggota saja, dan indeks nama terpisah.

Contoh 4: Menentukan kode pada sistem subjek

Daftar kode: 100 Kepegawaian (110 Penerimaan pegawai, 120 Cuti, 130 Gaji); 300 Perlengkapan (310 Pengadaan, 320 Pemeliharaan). Tentukan kode tiga surat: (a) permohonan izin tidak masuk karena sakit; (b) penawaran harga kursi kantor baru untuk dibeli; (c) laporan perbaikan mesin fotokopi yang rusak.

Langkah.

1. (a) pokoknya izin tidak masuk: cuti → 120.
2. (b) pokoknya pembelian perlengkapan baru: pengadaan → 310.
3. (c) pokoknya perbaikan: pemeliharaan → 320.

Jawaban: (a) 120; (b) 310; (c) 320.

❖ PETA KONSEP



Gambar 5.30 Peta konsep sistem pengarsipan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal sistem pengarsipan:

1. **Tulis cara arsip dicari** (nama, nomor, pokok, lokasi, tanggal).
2. **Cocokkan dengan sistem** (Gambar 5.25), lalu cek pertimbangan tambahan: kerahasiaan, nama sama, jumlah berkas.
3. **Untuk soal urutan atau letak**, terapkan aturan indeks atau arah baca angka dengan teliti, langkah demi langkah.
4. **Untuk soal gambar lemari**, baca label laci, sekat, dan urutan sebelum membaca pilihan.
5. **Untuk soal pernyataan**, nilai satu per satu terhadap kelebihan dan kekurangan tiap sistem.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Gelar atau bentuk badan usaha** dipakai sebagai huruf pertama pada sistem abjad.
- **Angka akhir dibaca dari kiri.**
- **Kode subjek diambil dari kata yang kebetulan disebut** (misalnya "gaji" pada surat lamaran).
- **Lokasi yang dipakai pada sistem wilayah salah** (tempat tinggal pemilik, bukan lokasi usaha).
- **Sistem nomor dianggap tidak perlu indeks.**
- **Sistem abjad dipilih untuk berkas yang dicari menurut NIK atau nomor kontrak.**
- **Alasan salah pada pilihan yang tampak benar**, misalnya "sistem nomor karena tiap pelanggan punya nomor" padahal soal meminta pengelompokan menurut wilayah.
- **Nama pada label** dibiarkan padahal pimpinan meminta kerahasiaan.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menaruh berkas Drs. H. Muhammad Rizki Lubis, M.M. di belakang sekat "Mu" karena membaca nama depan sebagai kata tangkap. Aturan indeks meminta nama terakhir dan mengabaikan gelar, sehingga yang benar adalah "Lubis", sekat "Lu".

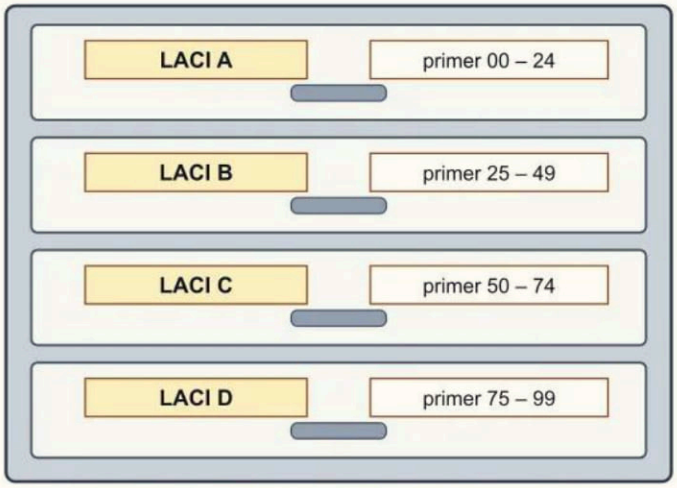
• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat sistem angka akhir dengan gambar susunan lemari dan nomor berkas yang harus disimpan. Baca kelompok dari kanan, lalu cocokkan laci, sekat, dan urutan map.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Klinik Sehat Sentosa menyimpan berkas rekam medis dengan sistem angka akhir (terminal digit). Nomor berkas 6 angka dibagi menjadi tiga kelompok dua angka: kelompok paling kanan (primer) menentukan laci, kelompok tengah (sekunder) menentukan sekat penunjuk, dan kelompok paling kiri (tersier) menentukan urutan map di belakang sekat. Susunan lemari ditunjukkan pada gambar. Pada 2027 petugas akan menyimpan berkas pasien bernomor 08-47-63.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Letak penyimpanan berkas yang benar adalah ....

Lemari Rekam Medis Klinik Sehat Sentosa



Label laci menunjukkan rentang nomor primer yang disimpan di laci itu.

A. Laci B, sekat 47, map urutan 08
B. Laci A, sekat 47, map urutan 63
C. Laci C, sekat 47, map urutan 08
D. Laci C, sekat 08, map urutan 47
E. Laci D, sekat 47, map urutan 08

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Sistem angka akhir membaca nomor dari kanan: kelompok primer menentukan laci, kelompok sekunder menentukan sekat (guide), kelompok tersier menentukan urutan map. Cara ini membuat berkas baru tersebar merata ke semua laci.

Langkah:

1. Nomor 08-47-63 → primer 63, sekunder 47, tersier 08.
2. Dari gambar: primer 63 berada pada rentang 50–74 → Laci C.
3. Di Laci C, berkas diletakkan di belakang sekat 47, pada urutan map 08.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: kelompok tengah (47) dipakai untuk memilih laci; 47 memang berada di Laci B, padahal laci ditentukan kelompok paling kanan.
- **B.** ✗ Jebakan: membaca dari kiri seperti nomor biasa, sehingga 08 dipakai untuk memilih laci.
- **C.** ✓ Primer 63 → Laci C; sekunder 47 → sekat 47; tersier 08 → urutan map 08.
- **D.** ✗ Lacinya benar, tetapi sekat dan urutan map tertukar.
- **E.** ✗ Salah membaca label: 63 berada pada rentang 50–74 (Laci C), bukan 75–99.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Tulis dulu cara arsip dicari atau aturan indeksnya. Lalu cocokkan dengan sistem atau urutan yang tepat.

1. Staf administrasi CV Sinar Jaya menyimpan map relasi dengan sistem abjad (2027). Aturan mengindeks: nama orang ditulis dengan nama terakhir lebih dulu, gelar diabaikan, sedangkan bentuk badan usaha (PT, CV) diletakkan di belakang nama badan usaha. Ada empat map baru: Drs. Bayu Saputra; PT Abadi Sentosa; Citra Anggraini, S.E.; dan CV Bintang Timur.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan map dari depan ke belakang yang benar adalah ....

A. PT Abadi Sentosa – Drs. Bayu Saputra – CV Bintang Timur – Citra Anggraini, S.E.
B. CV Bintang Timur – Citra Anggraini, S.E. – Drs. Bayu Saputra – PT Abadi Sentosa
C. PT Abadi Sentosa – CV Bintang Timur – Citra Anggraini, S.E. – Drs. Bayu Saputra
D. PT Abadi Sentosa – Citra Anggraini, S.E. – CV Bintang Timur – Drs. Bayu Saputra
E. Citra Anggraini, S.E. – PT Abadi Sentosa – CV Bintang Timur – Drs. Bayu Saputra

2. Bagian penjualan PT Pupuk Makmur menyimpan berkas pelanggan dengan sistem abjad nama pelanggan. Sejak 2027 pemasaran dibagi menjadi 12 kabupaten, masing-masing ditangani satu tenaga penjualan. Setiap bulan manajer meminta semua berkas pelanggan dari satu kabupaten untuk menilai kinerja tenaga penjualan wilayah itu, dan petugas harus membuka hampir semua laci untuk mengumpulkannya. Selain itu, ada beberapa nama pelanggan yang mirip.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perubahan sistem penyimpanan yang paling tepat adalah ....

A. Sistem nomor, karena setiap pelanggan mendapat nomor urut yang berbeda satu sama lain
B. Sistem tanggal, karena berkas dikelompokkan menurut bulan transaksi terakhir pelanggan
C. Sistem subjek, karena berkas dikelompokkan menurut keperluan seperti pesanan, pembayaran, dan keluhan
D. Tetap sistem abjad, tetapi dibuat buku indeks terpisah yang mencatat kabupaten setiap pelanggan
E. Sistem wilayah, karena berkas dikelompokkan menurut kabupaten lalu nama pelanggan

3. Bagian umum PT Mitra Sarana menyimpan arsip dengan sistem subjek. Daftar kodenya: 100 Kepegawaian (110 Penerimaan pegawai, 120 Cuti, 130 Gaji); 200 Keuangan (210 Anggaran, 220 Pembayaran); 300 Perlengkapan (310 Pengadaan, 320 Pemeliharaan). Pada Maret 2027 masuk tiga surat: laporan servis AC ruang rapat, permohonan cuti melahirkan dari staf gudang, dan surat lamaran kerja yang mencantumkan gaji yang diharapkan pelamar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Laporan servis AC disimpan dengan kode 310 karena AC termasuk barang perlengkapan kantor.	○	○
Permohonan cuti melahirkan disimpan dengan kode 120.	○	○
Surat lamaran kerja disimpan dengan kode 130 karena di dalamnya pelamar menyebutkan gaji yang diharapkan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. PT Leasing Maju menyimpan 6.000 berkas nasabah kredit motor. Setiap nasabah memiliki nomor kontrak unik yang tertulis pada kartu angsuran, dan petugas menanyakan nomor itu setiap kali nasabah datang. Banyak nasabah bernama sama; misalnya, ada 120 nasabah bernama "Siti". Pada 2027 pimpinan juga meminta agar nama nasabah tidak terbaca orang lain dari label map.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sistem penyimpanan yang paling tepat adalah ....

A. Sistem nomor; label map berisi nomor kontrak saja, sedangkan nama nasabah dicatat di indeks terpisah
B. Sistem abjad, karena nama nasabah lebih mudah diingat petugas daripada nomor kontrak nasabah
C. Sistem abjad; label map berisi nama dan tanggal lahir nasabah agar nama yang sama dapat dibedakan
D. Sistem nomor; label map berisi nomor kontrak dan nama lengkap nasabah agar petugas tidak salah mengambil map
E. Sistem tanggal, karena setiap kontrak memiliki tanggal penandatanganan yang berbeda-beda

Kunci singkat: 1. D 2. E 3. 1S 2B 3S 4. A

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa sistem angka akhir membaca nomor dari kelompok paling kanan?
- Mengapa sistem nomor tetap memerlukan indeks nama?
- **Yang harus kuingat:** pilih sistem menurut cara mencari; abjad: nama terakhir dulu, gelar diabaikan; angka akhir dibaca dari kanan; kode subjek dari pokok isi surat; wilayah memakai lokasi yang relevan.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-5.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 5.6 · Perbandingan sistem arsip manual dan digital

SMKMPLB-5.6

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **kearsipan** dan **pengelolaan dokumen** di era teknologi, dan pada level penalaran meminta kamu **membandingkan**. Pada soal latihan, kamu diberi kantor dengan kondisi tertentu (listrik sering padam, berkas perkara rahasia, buku besar manual, foto cetak yang pudar, lemari yang rusak kena air) lalu diminta **membandingkan arsip manual dan digital**, **menilai pernyataan tentang alih media dan cadangan**, atau **memutuskan langkah yang paling sesuai** dengan kondisi itu.

Soal sub bab ini berkategori sedang, dengan dua soal sulit. Jebakannya sama pada semua kasus: pilihan yang tampak modern ("pindai semua, musnahkan kertasnya") **mengabaikan kondisi yang disebut cerita** atau **melanggar prinsip kearsipan**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membandingkan arsip manual dan arsip digital dari delapan aspek;
- menjelaskan mengapa alih media bukan jalan pintas penyusutan dan kapan asli harus tetap disimpan;
- menilai cadangan arsip digital dengan prinsip beberapa salinan di tempat berbeda;
- memilih keputusan yang sesuai dengan kondisi kantor, termasuk pilihan hibrida;
- menyebutkan hal yang tetap diperlukan pada arsip digital: penataan, penamaan, pelatihan, dan cadangan.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

KONSEP INTI

1. Dua cara menyimpan

Arsip kertas tersimpan dalam map, laci, dan lemari. Arsip digital tersimpan sebagai berkas di komputer, server, atau layanan awan. Banyak kantor kini berada di antara keduanya: sebagian arsip kertas dipindai, sebagian berkas dibuat langsung dalam bentuk digital. Pertanyaan yang harus dijawab bukan "mana yang lebih modern", melainkan **"mana yang paling sesuai dengan kondisi dan kebutuhan kantor ini?"**

2. Perbandingan delapan aspek

Gambar 5.31 membandingkan arsip manual dan digital dari delapan aspek.

Arsip manual dan arsip digital: perbandingan

Tidak ada yang selalu lebih baik. Pilihan bergantung pada keadaan kantor.

Aspek	Arsip manual (kertas)	Arsip digital
Kecepatan mencari	lambat bila banyak (contoh 15–20 menit per berkas)	cepat: cari dengan nama, nomor, atau kata kunci
Ruang	memakan lemari, rak, dan gudang	hemat ruang (server, awan)
Berbagi	harus fotokopi atau kurir	dapat dibuka dari jauh dengan hak akses
Bencana (air, api, rayap)	rentan; satu salinan bisa musnah	dapat dicadangkan di beberapa tempat
Listrik dan internet	tidak bergantung; tetap dipakai saat padam	bergantung pada listrik dan perangkat; awan bergantung internet
Biaya awal	rendah (lemari, map)	ada biaya perangkat, perangkat lunak, dan pelatihan
Keaslian dan bukti	dokumen asli (tanda tangan basah, akta) menjadi bukti hukum	salinan; keabsahan diatur ketentuan, tidak otomatis sama dengan asli
Keamanan	kunci fisik; rentan hilang atau dicuri	kata sandi, hak akses, enkripsi; rentan peretasan bila lalai

Gambar 5.31 Perbandingan delapan aspek arsip manual dan arsip digital. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Kecepatan mencari:** arsip digital unggul. Petugas dapat mencari dengan nama, nomor, atau kata kunci dalam hitungan detik, sedangkan arsip kertas dalam jumlah besar bisa memakan 15 sampai 20 menit per berkas.
- **Ruang:** arsip digital menghemat ruang; arsip kertas memakan lemari dan gudang.
- **Berbagi:** arsip digital dapat dibuka dari jauh dengan hak akses; arsip kertas harus difotokopi dan dikirim lewat kurir.
- **Bencana:** arsip digital dapat dicadangkan di beberapa tempat; arsip kertas yang hanya satu salinan musnah bila terkena air, api, atau rayap.
- **Listrik dan internet:** arsip kertas **tidak bergantung** pada keduanya. Arsip digital bergantung pada listrik dan perangkat, dan penyimpanan awan bergantung pada internet.
- **Biaya awal:** arsip kertas murah di awal; arsip digital memerlukan perangkat, perangkat lunak, dan pelatihan.
- **Keaslian dan bukti:** dokumen asli (misalnya akta dengan tanda tangan basah) adalah bukti hukum. Salinan digital belum otomatis memiliki kekuatan yang sama dengan asli; keabsahannya diatur ketentuan dan tidak boleh diasumsikan.
- **Keamanan:** arsip kertas dijaga dengan kunci fisik; arsip digital dengan kata sandi dan

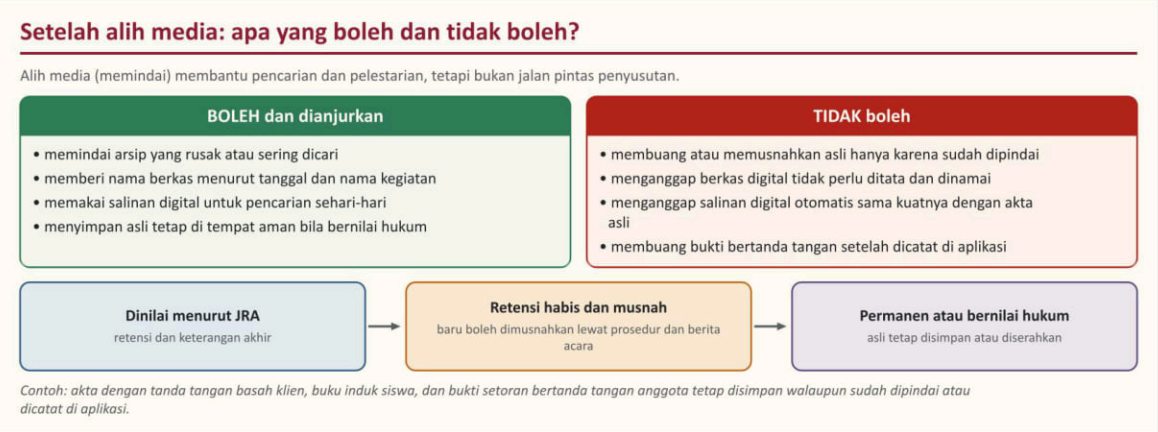
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

hak akses, dan tetap rentan peretasan bila lalai.

Dari delapan aspek ini terlihat bahwa **kelebihan satu cara menjadi kelemahan cara lain**. Karena itu jawaban yang baik sering berupa **gabungan (hibrida)**.

3. Alih media bukan jalan pintas penyusutan

Alih media (memindai dokumen kertas menjadi berkas digital) membantu pencarian dan melestarikan isi dokumen yang mulai rusak. Namun alih media **bukan alasan** untuk membuang dokumen asli. Gambar 5.32 merangkum yang boleh dan tidak boleh.



Gambar 5.32 Hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan setelah alih media. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Aturan pokoknya: **nasib dokumen asli ditentukan oleh jadwal retensi arsip (JRA)**, bukan oleh sudah dipindai atau belum (Sub bab 5.4). Dokumen yang retensinya belum habis tetap disimpan. Dokumen yang habis retensinya dan berketerangan musnah baru boleh dimusnahkan lewat daftar dan berita acara. Dokumen yang bernilai hukum atau permanen (akta bertanda tangan basah, buku induk siswa) **tetap disimpan atau diserahkan**, sehingga tidak boleh dibuang walaupun salinan digitalnya sudah ada.

Akibatnya, pernyataan seperti berikut **Salah**:

- "Setelah dipindai, akta asli dapat dimusnahkan karena salinan digital memiliki kekuatan hukum yang sama."
- "Setelah alih media, buku induk siswa boleh dibuang karena salinannya sudah tersimpan."
- "Bukti setoran kertas bertanda tangan anggota boleh dibuang setelah transaksinya dicatat di aplikasi."
- "Album foto dapat langsung dibuang setelah dipindai tanpa dinilai menurut aturan penyusutan."

Pernyataan yang **Benar**: "Akta asli tetap disimpan di lemari besi, sedangkan salinan digitalnya dipakai untuk pencarian sehari-hari."

4. Arsip digital tetap perlu ditata

Anggapan "berkas digital bisa dicari dengan kata kunci, jadi tidak perlu ditata" keliru. Berkas digital tetap memerlukan **sistem penyimpanan** (Sub bab 5.1 dan 5.5): penamaan yang

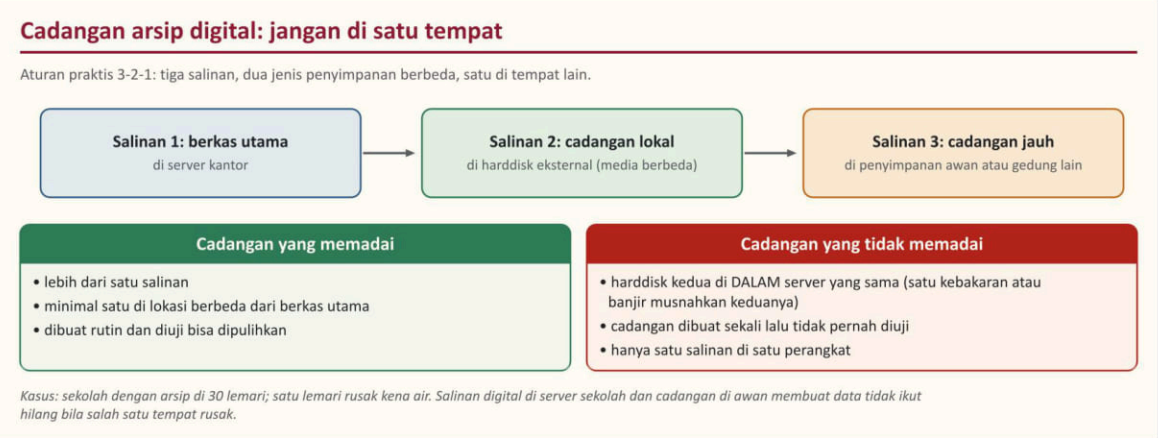
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

seragam, struktur folder, pengendalian versi, dan indeks. Tanpa itu, ribuan berkas bernama sembarang hampir sama sulitnya dicari dengan ribuan map tanpa label. Contoh yang baik: memberi nama berkas foto menurut **tanggal dan nama kegiatan** sehingga laporan tahunan mudah mengumpulkan fotonya.

Arsip digital juga menuntut **pelatihan petugas** (agar mengoperasikan sistem dengan benar) dan **pencadangan rutin** (agar tidak hilang bila perangkat rusak).

5. Cadangan: jangan menyimpan di satu tempat

Salinan digital yang hanya ada di satu perangkat sama berisikonya dengan arsip kertas satu-satunya. Aturan praktis yang mudah diingat adalah **3-2-1**: **tiga salinan**, pada **dua jenis penyimpanan** berbeda, dengan **satu di tempat lain** (Gambar 5.33).



Gambar 5.33 Aturan tiga salinan, dua media, satu lokasi berbeda, serta contoh cadangan yang memadai dan tidak. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada soal, cadangan yang **memadai** memiliki lebih dari satu salinan, setidaknya satu di lokasi berbeda dari berkas utama, dibuat rutin, dan diuji bisa dipulihkan. Cadangan yang **tidak memadai** misalnya **harddisk kedua di dalam server yang sama**: bila server terbakar atau terendam, keduanya hilang bersama. Sekolah yang menyimpan salinan digital di server sekolah dan membuat cadangan di penyimpanan awan sudah memenuhi prinsip dua lokasi sehingga **data siswa tidak ikut hilang bila salah satu tempat rusak**.

6. Hak akses dan keamanan arsip digital

Arsip digital rahasia (misalnya berkas perkara) memerlukan **akses terbatas**: hanya orang yang berkepentingan dengan perkara tertentu yang boleh membuka, dan hak yang diberikan disesuaikan (lihat saja atau boleh ubah). Dua kebiasaan yang keliru: mengirim berkas rahasia lewat grup pesan tim (tersebar ke banyak orang) dan membagikan folder dengan hak edit kepada semua pegawai. Pada kantor hukum, misalnya, pilihan yang tepat adalah **penyimpanan awan dengan akses terbatas per perkara**, sementara **dokumen asli tetap di kantor** karena menjadi alat bukti. Sub bab 5.1 dan 6.3 membahas aturan ini lebih jauh.

7. Memilih menurut kondisi kantor

Karena tidak ada pilihan terbaik untuk semua keadaan, soal selalu menaruh **kondisi kunci** dalam cerita. Tugasmu menemukan kondisi itu dan mencocokkannya dengan keputusan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Gambar 5.34).

Memilih sistem menurut kondisi kantor

Contoh rekaan: empat kantor dengan kebutuhan berbeda.

Kondisi kantor	Keputusan yang tepat	Mengapa
Kecamatan: arsip manual, mencari 15 menit; listrik kadang padam 2–3 jam; internet tidak stabil	memindai ke komputer kantor sebagai ALAT CARI, tetap menyimpan arsip kertas dengan indeks	pencarian lebih cepat; layanan tetap jalan saat listrik padam karena kertas tetap ada; tidak bergantung internet
Kantor hukum: berkas perkara rahasia, pengacara bersidang di kota lain; asli bertanda tangan menjadi bukti	memindai ke penyimpanan awan dengan akses terbatas per perkara; asli tetap di kantor	tersedia dari jauh; rahasia dijaga lewat hak akses; bukti asli aman
Koperasi: buku besar manual, salah menjumlah, anggota harus datang untuk tahu saldo	aplikasi pembukuan digital, dengan pelatihan petugas dan cadangan rutin; bukti setoran bertanda tangan tetap disimpan	saldo dihitung otomatis; bukti kertas tetap sah
Humas: ribuan foto cetak mulai pudar	memindai, menamai menurut tanggal dan kegiatan, mencadangkan; album dinilai menurut aturan penyusutan sebelum dibuang	melestarikan dan memudahkan pencarian tanpa melanggar aturan

Kata kunci yang sering menentukan: "listrik padam" (jangan hanya digital), "asli bernilai hukum" (asli disimpan), "rahasia" (akses terbatas), "pudar atau rusak" (pindai dan cadangkan).

Gambar 5.34 Empat kantor rekaan, kondisi kuncinya, dan keputusan yang tepat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Kantor kecamatan** dengan arsip manual yang lama dicari, listrik sering padam 2–3 jam, dan internet tidak stabil: **memindai ke komputer kantor sebagai alat cari, sambil tetap menyimpan arsip kertasnya dengan indeks**. Pencarian menjadi cepat, layanan tidak berhenti saat listrik padam karena arsip kertas tetap ada, dan solusi tidak bergantung internet. Pilihan lain keliru: mengganti semuanya dengan penyimpanan awan (bergantung internet yang tidak stabil), bertahan dengan arsip manual (tidak menjawab keinginan pencarian lebih cepat), memindai lalu memusnahkan kertasnya (menghilangkan cadangan saat listrik padam dan melanggar prinsip penyusutan), atau hanya menambah lemari (tidak mempercepat pencarian).
- **Kantor hukum** dengan berkas perkara rahasia dan pengacara yang bersidang di kota lain: **memindai ke penyimpanan awan dengan akses terbatas per perkara; asli tetap di kantor.**
- **Koperasi** dengan buku besar manual dan salah menjumlah: **aplikasi pembukuan** yang menghitung saldo otomatis (mengurangi salah hitung), dengan **pelatihan petugas** dan **cadangan rutin**; bukti setoran bertanda tangan tetap disimpan.
- **Humas** dengan ribuan foto cetak yang mulai pudar: **memindai, menamai menurut tanggal dan kegiatan, mencadangkan**; album dinilai menurut aturan penyusutan sebelum dibuang.

Empat kata kunci yang sering menentukan jawaban: **"listrik padam"** (jangan hanya digital), **"asli bernilai hukum"** (asli disimpan), **"rahasia"** (akses terbatas), dan **"pudar atau rusak"** (pindai dan cadangkan).

8. Ancaman terhadap arsip dan cara melindunginya

Setiap cara menyimpan menghadapi ancaman yang berbeda.

- **Arsip kertas** terancam kebakaran, banjir, kelembapan, rayap, dan hilang atau rusak karena sering dipegang. Perlindungan: ruang kering dan aman, rak yang tinggi dari lantai, alat pemadam, dan membatasi orang yang masuk.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Arsip digital** terancam perangkat yang rusak, berkas terhapus tidak sengaja, virus, dan peretasan. Ada juga ancaman yang lebih lambat: **format dan media menjadi usang**, sehingga berkas lama tidak terbuka lagi bertahun-tahun kemudian. Perlindungan: cadangan 3-2-1 (Sub bab 6.3), hak akses seperlunya, dan **memindahkan (migrasi) berkas ke format dan media baru secara berkala**, dengan memilih format yang umum dan terbuka seperti PDF.

Satu pertimbangan lain adalah **biaya**. Arsip digital memerlukan biaya perangkat, listrik, langganan penyimpanan, dan tenaga untuk memindai, tetapi menghemat ruang dan waktu pencarian. Arsip manual memerlukan ruang, lemari, dan tenaga untuk menata serta mencari, dan biayanya naik seiring arsip bertambah. Kantor kecil dengan arsip sedikit dan listrik tidak stabil bisa cukup dengan arsip manual yang tertib, sedangkan kantor dengan ribuan berkas yang sering dicari lebih diuntungkan oleh sistem digital yang dicadangkan. Karena itu, jawaban "digital selalu lebih baik" maupun "manual selalu lebih aman" sama-sama keliru. Jadi tidak ada cara yang bebas risiko. Pilihan terbaik sering berupa **gabungan**: arsip penting dipindai untuk kemudahan pencarian dan cadangan, sedangkan dokumen asli yang bernilai hukum tetap disimpan dengan baik sesuai JRA.

9. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Digital unggul:** cepat dicari, hemat ruang, mudah dibagikan, dapat dicadangkan. **Manual unggul:** tidak bergantung listrik dan internet, asli bernilai hukum, biaya awal rendah.
- **Alih media bukan jalan pintas penyusutan.** Nasib asli ditentukan JRA; dokumen bernilai hukum atau permanen tetap disimpan; bukti bertanda tangan tidak dibuang.
- **Arsip digital tetap ditata** (nama, folder, versi, indeks) dan memerlukan **pelatihan** dan **cadangan rutin**.
- **Cadangan:** lebih dari satu salinan, minimal satu di lokasi lain; harddisk kedua di server yang sama tidak memadai.
- **Rahasia:** akses terbatas; jangan lewat grup pesan.
- **Pilih menurut kondisi kunci;** solusi hibrida sering paling tepat (pindai untuk mencari, kertas tetap disimpan).
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 5.35 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih keputusan untuk kantor desa

Kantor desa rekaan menyimpan surat keterangan warga di map per tahun. Petugas butuh sekitar 10 menit mencari satu surat lama. Listrik desa sering padam setengah hari, dan sinyal internet lemah. Kepala desa ingin pencarian lebih cepat tanpa menghentikan pelayanan. Pilih keputusan: (a) mengganti semuanya dengan berkas di awan; (b) memindai ke komputer kantor sebagai alat cari dan tetap menyimpan surat kertasnya dengan indeks; (c) memindai lalu membuang kertasnya; (d) bertahan dengan cara manual.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Kondisi kunci: listrik sering padam, internet lemah, ingin pencarian lebih cepat.
2. (a) bergantung internet; (c) menghilangkan cadangan saat listrik padam; (d) tidak mempercepat pencarian.
3. (b) mempercepat pencarian dan tetap berjalan saat listrik padam karena kertas ada.

Jawaban: (b).

Contoh 2: Menilai pernyataan tentang alih media

Sebuah sekolah rekaan memindai buku induk siswa dan menyimpannya di server serta awan. Tentukan Benar atau Salah: (1) buku induk asli boleh dibuang karena sudah ada salinannya; (2) salinan di dua tempat berbeda membuat data tidak ikut hilang bila satu tempat rusak; (3) berkas hasil pindai tetap perlu diberi nama yang seragam.

Langkah.

1. (1) Buku induk bernilai hukum; nasib asli ditentukan JRA. Salah.
2. (2) Salinan di dua lokasi mengurangi risiko kehilangan. Benar.
3. (3) Berkas digital tetap perlu ditata. Benar.

Jawaban: (1) Salah; (2) Benar; (3) Benar.

Contoh 3: Menilai cadangan

Kantor rekaan menyimpan arsip digital di sebuah server dan memasang harddisk kedua di dalam server yang sama sebagai "cadangan". Seorang staf mengusulkan menyalin juga ke penyimpanan awan setiap malam. Nilai usulan itu.

Langkah.

1. Harddisk di server yang sama ikut hilang bila server rusak, terbakar, atau kebanjiran.
2. Penyimpanan awan adalah lokasi berbeda.
3. Penyalinan rutin setiap malam menjaga salinan tetap baru.

Jawaban: usulan tepat; cadangan harus ada di lokasi berbeda dan dibuat rutin.

Contoh 4: Memindai foto arsip

Bagian dokumentasi rekaan memiliki 3.000 foto cetak 2005–2015 yang mulai memudar. Pilih tindakan yang tepat: (a) memindai, menamai berkas menurut tanggal dan kegiatan, mencadangkan, dan menyimpan album asli sampai dinilai menurut aturan penyusutan; (b) memindai lalu membuang album agar lemari kosong; (c) membiarkan sampai semuanya rusak; (d) memindai tanpa memberi nama karena bisa dicari dengan kata kunci.

Langkah.

1. Foto pudar: perlu dilestarikan (dipindai) dan dicadangkan.
2. Penamaan mempermudah pencarian; (d) keliru.
3. Asli tidak dibuang sebelum dinilai: (b) keliru.

Jawaban: (a).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

❖ PETA KONSEP



Gambar 5.35 Peta konsep perbandingan sistem arsip manual dan digital. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal arsip manual dan digital:

1. **Temukan kondisi kunci** dalam cerita: listrik padam, internet lemah, berkas rahasia, asli bernilai hukum, foto pudar, volume besar.
2. **Tulis kebutuhan kantor** (cepat, rahasia, tetap berjalan, hemat ruang).
3. **Cocokkan dengan keunggulan** manual atau digital (Gambar 5.31). Sering jawabannya hibrida.
4. **Untuk soal pernyataan**, periksa tiga hal: nasib asli (ditentukan JRA), penataan berkas digital, dan cadangan di lokasi berbeda.
5. **Coret pilihan yang mengabaikan kondisi kunci** atau melanggar prinsip kearsipan.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Pindai lalu musnahkan asli** karena "sudah ada salinan".
- **Seluruh arsip dipindahkan ke awan** padahal internet tidak stabil.
- **Bertahan manual** padahal kantor ingin pencarian lebih cepat.
- **Hanya menambah lemari** sebagai solusi pencarian lambat.
- **Cadangan di server yang sama.**
- **Berkas digital tanpa nama seragam** karena "bisa dicari dengan kata kunci".
- **Bukti kertas bertanda tangan dibuang** setelah dicatat di aplikasi.
- **Berkas rahasia dikirim lewat grup** atau dibagikan terbuka.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih memindai arsip kecamatan lalu membuang kertasnya "agar ruang lega". Padahal listrik kantor sering padam; tanpa arsip kertas, pelayanan terhenti saat itu. Selain itu, pembuangan arsip harus mengikuti JRA, bukan karena sudah dipindai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat sekolah dengan arsip data siswa dalam 30 lemari, satu lemari rusak terkena air, dan rencana alih media dengan cadangan di awan. Nilai tiap pernyataan tentang cadangan, penataan, dan nasib dokumen asli.

►. SMK Bina Insan menyimpan arsip data siswa sejak tahun 2010 dalam 30 lemari. Pada 2027 satu lemari rusak terkena air hujan dari atap yang bocor. Sekolah berencana mengalihmediakan arsip ke bentuk digital, menyimpannya di server sekolah, dan membuat salinan cadangan di penyimpanan awan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Salinan digital di dua tempat berbeda membuat data siswa tidak ikut hilang bila salah satu tempat penyimpanan rusak.	○	○
Arsip yang sudah dialihmediakan tidak perlu lagi ditata dengan sistem penyimpanan karena berkasnya dapat dicari dengan kata kunci.	○	○
Setelah alih media, dokumen asli seperti buku induk siswa boleh dibuang karena salinannya sudah tersimpan.	○	○

Pembahasan **Kunci: 1B 2S 3S**

Konsep: Arsip digital hemat ruang, cepat dicari, dan dapat dicadangkan di beberapa tempat, tetapi memerlukan biaya awal, perawatan perangkat, dan keamanan data. Dokumen asli yang bernilai hukum tetap disimpan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Cadangan di lokasi berbeda melindungi data dari kerusakan di satu tempat.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: pencarian kata kunci membantu, tetapi berkas digital tetap perlu struktur folder, penamaan, dan indeks yang teratur agar dapat dicari dengan pasti.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: dokumen asli yang bernilai hukum dan permanen tetap disimpan; salinan digital hanya mempermudah pencarian dan menjadi cadangan.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

✎ LATIHAN

Tulis dulu kondisi kunci dan kebutuhan kantor. Lalu periksa tiap pilihan terhadap kondisi itu dan terhadap prinsip alih media.

1. Kantor notaris "Hadi Wijaya" menyimpan ribuan akta dan berkas klien di lemari besi. Pada 2027 ruang arsip hampir penuh, dan pencarian satu berkas rata-rata memakan waktu 20 menit. Pimpinan berencana memindai arsip itu dan menyimpan hasilnya di server kantor. Sebagian akta asli memuat tanda tangan basah klien dan menjadi bukti hukum.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pertimbangan yang tepat dalam rencana tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Setelah dipindai, akta asli dapat dimusnahkan karena salinan digitalnya mempunyai kekuatan hukum yang sama.
☐ B. Arsip digital mempercepat pencarian karena berkas dapat dicari dengan nama klien atau nomor akta.
☐ C. Cadangan arsip digital disimpan pada harddisk kedua di dalam server yang sama agar pemulihan lebih cepat.
☐ D. Akta asli tetap disimpan di lemari besi, sedangkan salinan digitalnya dipakai untuk pencarian sehari-hari.
☐ E. Hak akses diatur sehingga sebagian pegawai hanya dapat melihat salinan akta tanpa dapat mengubahnya.

2. Kantor Kecamatan Mekarsari melayani legalisir surat keterangan warga. Pada 2027 arsip surat keterangan disimpan manual di map per tahun, dan petugas sering membutuhkan 15 menit untuk menemukan arsip lama. Listrik di kantor kadang padam 2–3 jam, dan internetnya tidak stabil. Camat ingin pencarian arsip lebih cepat tanpa menghentikan layanan saat listrik padam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan yang paling tepat adalah ....

A. Memindai arsip ke komputer kantor sebagai alat cari, tetapi tetap menyimpan arsip kertasnya dengan indeks
B. Mengganti seluruh arsip dengan berkas digital di penyimpanan awan agar dapat dibuka dari mana saja oleh petugas
C. Bertahan dengan arsip manual karena arsip digital tidak dapat dibuka saat listrik di kantor padam
D. Memindai arsip lalu memusnahkan arsip kertasnya agar ruang penyimpanan kantor menjadi lebih lega
E. Menambah lemari arsip baru agar map tidak bertumpuk dan dapat diambil lebih mudah oleh petugas

Kunci singkat: 1. B, D, E 2. A

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa kantor kecamatan dengan listrik sering padam tetap menyimpan arsip kertasnya setelah dipindai?
- Mengapa harddisk kedua di dalam server yang sama bukan cadangan yang memadai?
- **Yang harus kuingat:** pilih menurut kondisi kunci; alih media bukan jalan pintas penyusutan; berkas digital tetap ditata; cadangan di lokasi berbeda; rahasia dengan akses terbatas.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 5.6: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-5.6

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 5

SMKMPLB-KB5

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.



Kerjakan Kuis Bab 5 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-KB5

1. SOP dokumen digital CV Pelita Karya (2027) menetapkan pola nama berkas KodeKlien_JenisDokumen_TanggalTahunBulanHari, dengan tanggal berupa 8 angka tanpa pemisah. Staf akan menyimpan faktur untuk klien berkode KLN07 yang diterbitkan pada 12 Juni 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Nama berkas yang sesuai SOP adalah ....

A. Faktur_KLN07_20270612.pdf
B. KLN07_Faktur_20270612.pdf
C. KLN07_Faktur_12062027.pdf
D. KLN07_Faktur_2027-06-12.pdf
E. KLN07 Faktur 20270612.pdf

2. Tata usaha PT Mitra Teknik menerima surat dinas biasa dari sebuah dinas pada 2027. Surat sudah dipilah dan tidak bertanda rahasia ataupun pribadi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah berikutnya yang tepat adalah ....

A. langsung menyerahkan amplop tertutup kepada direktur tanpa dicatat
B. menyimpan surat di arsip tanpa dibuka dan tanpa dicatat
C. meneruskan ke bagian yang dituju lalu baru dicatat belakangan
D. membuka surat, memberi cap, dan mencatatnya dalam buku agenda
E. memfotokopi surat lalu membuang surat aslinya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Bagian proyek CV Nusa Konsultan mencari dokumen dengan urutan pertanyaan: klien lebih dulu, lalu proyek, lalu jenis dokumen (kontrak, laporan, faktur). Tiga usulan struktur folder diajukan pada 2027.

Usulan	Struktur folder
1	Klien > Proyek > Jenis dokumen
2	Jenis dokumen > Klien > Proyek
3	Tanggal > Jenis dokumen > Proyek > Klien

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Usulan yang paling sesuai dengan cara dokumen dicari dan alasannya adalah ....

A. Usulan 1, karena urutan folder dari umum ke khusus sama dengan urutan pencarian
B. Usulan 2, karena jenis dokumen lebih sedikit sehingga folder utama lebih ringkas
C. Usulan 3, karena tanggal selalu menjadi dasar pencarian utama setiap dokumen
D. Usulan 2, karena kontrak, laporan, dan faktur harus selalu berada di folder yang sama
E. Usulan 3, karena semakin banyak tingkat folder semakin mudah dokumen ditemukan

4. Tim pemasaran PT Cipta Warna menyunting proposal penawaran bersama lima orang lewat folder bersama pada 2027. Aturan kantor: nama berkas memuat nomor versi dan tanggal, satu orang menjadi pemilik berkas, dan versi yang disetujui dikunci dalam bentuk PDF.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang pengelolaan versi adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

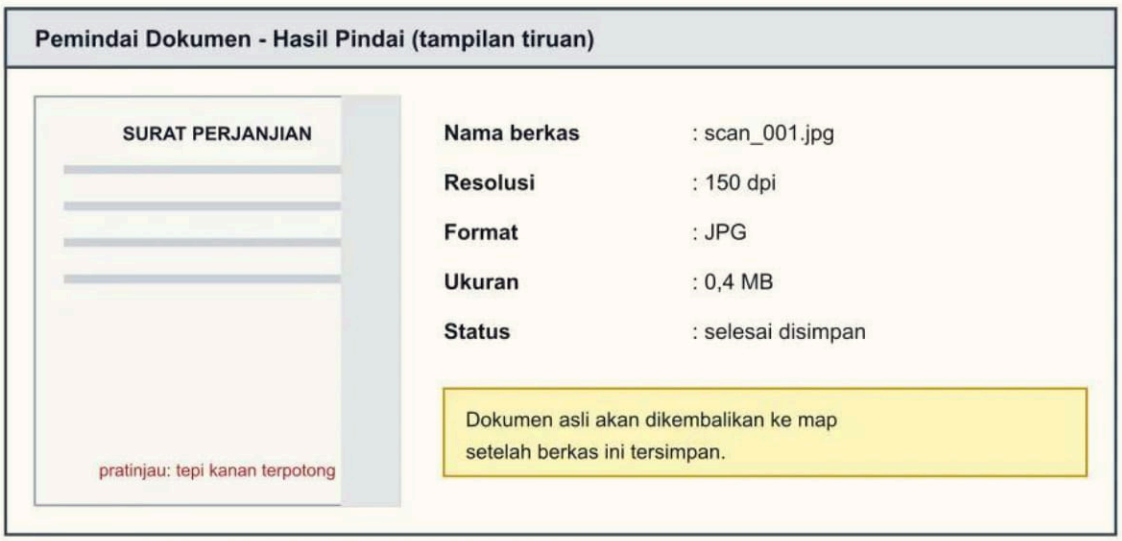
Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Setiap penyunting menyimpan hasil suntingan sebagai berkas bernomor versi dan tanggal baru, bukan menimpa berkas lama.
☐ B. Versi yang telah disetujui direktur boleh disunting lagi oleh siapa saja agar tetap terkini.
☐ C. Satu pemilik berkas mengelola versi sehingga tidak ada banyak versi paralel yang bersaing.
☐ D. Berkas final dikunci sebagai PDF dan tidak diubah tanpa membuat versi baru.
☐ E. Proposal final dikirim kepada klien dalam bentuk dokumen sunting agar klien mudah mengubahnya.

5. SOP alih media CV Tirta Arsip (2027): dokumen dipindai minimal 300 dpi, disimpan sebagai PDF, diberi nama berpola TahunBulanTanggal_JenisDokumen_Perihal, hasilnya diperiksa keterbacaannya, dan baru kemudian dokumen asli dikembalikan ke map. Gambar menunjukkan hasil pindai surat perjanjian yang akan segera dikembalikan ke map.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang diperlukan adalah ....



A. mengembalikan dokumen asli ke map karena berkasnya sudah tersimpan di komputer kantor kami
B. menamai ulang berkas dengan pola yang benar tanpa memindai ulang karena dianggap sudah cukup jelas
C. memindai ulang 300 dpi sebagai PDF, menamai sesuai pola, memeriksa hasil, lalu mengembalikan asli
D. membuang dokumen asli karena sudah ada hasil pindai yang tersimpan rapi di komputer
E. mengirim berkas JPG itu kepada atasan untuk dinilai tanpa memperbaiki apa pun

6. Bagian Umum CV Wijaya Abadi akan memindahkan arsip surat-menyurat 2022 ke unit kearsipan pada 2027. Retensi aktif arsip itu sudah habis, tetapi retensi inaktifnya belum.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pemindahan cukup dilaporkan secara lisan kepada petugas unit kearsipan.	○	○
Arsip didaftar dan dimasukkan ke boks berlabel sebelum dipindahkan.	○	○
Berita acara pemindahan ditandatangani oleh pihak yang menyerahkan dan pihak yang menerima.	○	○

7. Kantor Notaris Rahma Wijaya menyimpan berkas klien dengan sistem abjad pada 2027. Beberapa klien dikenal dengan dua nama, dan berkas sering dipinjam staf.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pernyataan yang tepat tentang penataan berkas adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Berkas digandakan penuh dan disimpan pada dua tempat agar tidak perlu tunjuk silang.
☐ B. Berkas disimpan di satu tempat utama dan lembar tunjuk silang diletakkan pada nama alternatif.
☐ C. Map yang dipinjam cukup diingat oleh staf yang meminjamnya tanpa dicatat.
☐ D. Map yang dipinjam diganti kartu pengganti agar petugas tahu ke mana berkas pergi.
☐ E. Sekat penunjuk (guide) membantu menemukan kelompok berkas dengan cepat.

8. Dinas Kebudayaan Kabupaten Cempaka memiliki naskah perjanjian pendirian kabupaten tahun 1960 yang menurut JRA berketerangan permanen. Ruang arsip hampir penuh pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang naskah itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Arsip itu menjadi arsip statis dan diserahkan kepada lembaga kearsipan.
☐ B. Arsip itu boleh dimusnahkan setelah dipindai karena salinan digitalnya sudah ada.
☐ C. Penyerahan dilakukan dengan berita acara.
☐ D. Arsip itu dijual kepada kolektor agar memperoleh dana perawatan ruang arsip.
☐ E. Hasil pindai boleh dipakai untuk memudahkan akses, tetapi naskah asli tetap diserahkan.

9. Kantor PT Lintang Mas menyimpan 800 berkas perjanjian kredit, masing-masing bernomor kontrak yang unik. Berkas selalu dicari menurut nomor kontraknya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sistem penyimpanan yang paling sesuai adalah ....

A. sistem abjad
B. sistem nomor
C. sistem wilayah
D. sistem kronologis
E. sistem subjek

10. Pada 3 Agustus 2027 petugas tata usaha Koperasi Mekar Sari menerima empat kiriman: (1) amplop bertanda RAHASIA untuk ketua koperasi; (2) amplop bertanda PRIBADI atas nama seorang pengurus; (3) surat dinas yang jelas ditujukan kepada koperasi lain; (4) surat bertanda SEGERA dari dinas koperasi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penanganan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Amplop PRIBADI dibuka dan dicatat sebagai surat dinas agar arsip lengkap.
☐ B. Amplop RAHASIA tidak dibuka, dicatat dari keterangan di sampul, lalu diserahkan tertutup kepada ketua.
☐ C. Surat yang ditujukan kepada koperasi lain dikembalikan tanpa dibuka.
☐ D. Surat SEGERA dicatat dan diteruskan setelah semua surat biasa selesai diproses.
☐ E. Surat SEGERA didahulukan pencatatan dan penyampaiannya.

11. Klinik Harapan Sehat menyimpan rekam medis dengan sistem angka akhir pada 2027. Nomor berkas enam angka dibagi menjadi tiga pasang dan dibaca dari kanan: pasangan terakhir menentukan laci, pasangan tengah menentukan sekat, dan pasangan pertama menentukan urutan map.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Letak berkas bernomor 318642 adalah ....

A. laci 31, sekat 86, urutan map 42
B. laci 86, sekat 42, urutan map 31
C. laci 42, sekat 31, urutan map 86
D. laci 42, sekat 86, urutan map 31
E. laci 31, sekat 42, urutan map 86

12. Kantor Notaris Haryo memindai 5.000 akta lama pada 2027 dan menyimpan hasilnya di dua harddisk yang diletakkan di ruang dan rak yang sama dengan server utama. Seorang staf mengusulkan membuang akta kertas karena semuanya sudah dipindai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Dua harddisk di ruang dan rak yang sama belum cukup karena kebakaran dapat merusak semuanya sekaligus.
☐ B. Salinan cadangan sebaiknya lebih dari satu dan paling sedikit satu berada di lokasi lain.
☐ C. Akta kertas bernilai hukum boleh dibuang karena hasil pindainya sudah ada.
☐ D. Nasib akta asli ditentukan oleh JRA, bukan oleh sudah atau belum dipindai.
☐ E. Arsip digital tidak perlu ditata nama, folder, dan versinya karena dapat ditemukan lewat pencarian.

13. Bagian umum PT Karya Prima menyimpan arsip dengan sistem subjek pada 2027. Kode: 100 Kepegawaian (110 Pengangkatan, 120 Cuti, 130 Pelatihan); 200 Keuangan (210 Anggaran, 220 Pembayaran); 300 Umum (310 Perlengkapan, 320 Perjalanan dinas).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Datang surat dari sebuah lembaga yang mengundang dua staf keuangan mengikuti pelatihan penyusunan laporan keuangan selama tiga hari.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kode yang tepat untuk surat itu adalah ....

A. 110 Pengangkatan
B. 210 Anggaran
C. 220 Pembayaran
D. 320 Perjalanan dinas
E. 130 Pelatihan

14. Kepala Dinas Perhubungan Kota Taruna cuti lima hari pada 2027 dan menunjuk Sekretaris Dinas sebagai pelaksana harian (Plh). Pada hari kedua cuti, tata usaha menerima surat undangan rapat koordinasi yang ditujukan kepada Kepala Dinas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan tata usaha yang tepat adalah ....

A. menyimpan surat sampai Kepala Dinas kembali dari cuti
B. menyerahkan kepada staf lain yang dianggap berwenang tanpa dicatat
C. mengirim surat kembali kepada pengirim karena tujuan sedang cuti
D. membuka surat dan memutuskan sendiri apakah rapat akan dihadiri
E. mencatat surat lalu meneruskannya kepada Plh Kepala Dinas

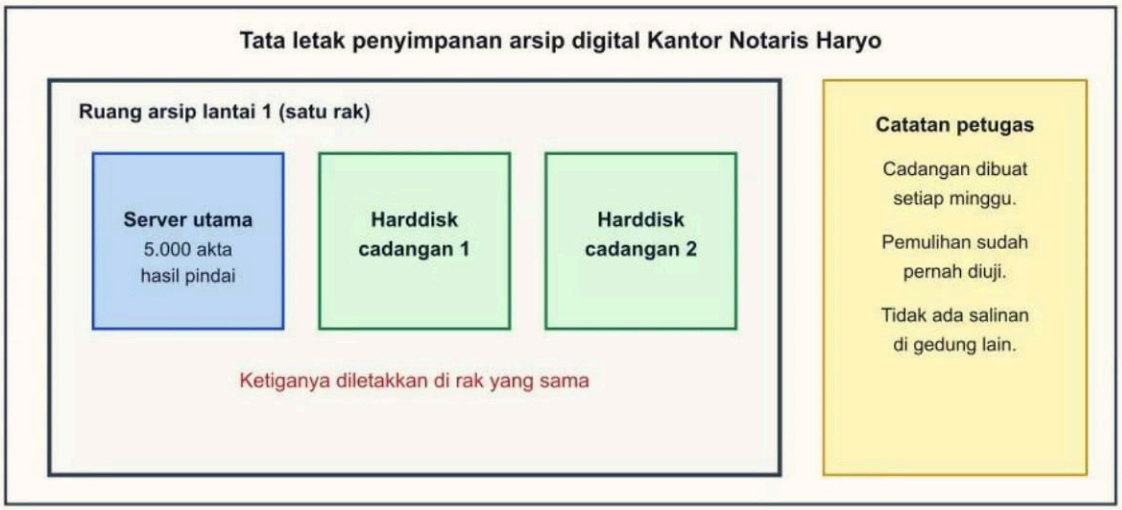
15. Surat penawaran dari PT Mega Print untuk CV Kreasi tidak ditemukan setelah didistribusikan pada 2027. Buku agenda mencatat surat itu diteruskan ke Bagian Pembelian, dan kartu kendali menunjuk Bagian Pembelian sebagai unit pengolah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Nomor urut pada kartu kendali adalah nomor surat yang dapat dicari pada arsip surat keluar.	○	○
Pencarian dimulai dari unit pengolah yang tertera pada kartu kendali, yaitu Bagian Pembelian.	○	○
Buku agenda membuktikan bahwa surat pernah diterima dan kapan diterimanya.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

16. Gambar menunjukkan tata letak penyimpanan arsip digital Kantor Notaris Haryo pada 2027. Petugas menilai pengaturan cadangan tersebut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kelemahan utama pengaturan cadangan itu adalah ....



A. jumlah salinan cadangan terlalu banyak sehingga memboroskan biaya penyimpanan
B. harddisk cadangan terlalu murah sehingga tidak dapat menyimpan data lama
C. cadangan dibuat terlalu sering sehingga mengganggu pekerjaan petugas
D. server utama tidak memerlukan cadangan karena sudah memiliki data asli
E. semua salinan berada di satu tempat sehingga ikut hilang bila terjadi bencana

17. Kurir PT Sinar Kota mengantar sepuluh surat edaran ke sepuluh bagian pada 2027. Petugas tata usaha ingin memiliki bukti bahwa semua surat sudah diterima.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bukti serah terima yang sah adalah ....

A. foto surat edaran yang diletakkan di meja penerima
B. catatan pribadi kurir tentang jam pengantaran surat
C. tanda tangan penerima pada buku ekspedisi
D. telepon kepada penerima pada keesokan harinya
E. pesan kurir bahwa surat sudah diantar ke semua bagian

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Pedoman tata naskah CV Sumber Daya (2027): nomor surat keluar berformat NomorUrut/KodeBagian/BulanRomawi/Tahun, dengan nomor urut tiga angka yang berlanjut sepanjang tahun. Nomor terakhir yang dipakai adalah 047/KEU/VII/2027. Pada 3 Agustus 2027 bagian keuangan membuat surat keluar baru.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Nomor surat yang benar adalah ....

A. 047/KEU/VIII/2027
B. 048/KEU/8/2027
C. 001/KEU/VIII/2027
D. 048/KEU/VIII/2027
E. 048/KEU/VII/2027

19. Staf CV Rimba Jaya mengurutkan map relasi dengan sistem abjad pada 2027. Aturannya: nama orang diurutkan menurut nama terakhir, gelar diabaikan, dan PT atau CV diletakkan di belakang nama badan usahanya. Map yang akan diurutkan: Ir. Citra Dewi; PT Maju Sentosa; Ahmad Zaki; Dr. Budi Santoso.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan yang benar dari depan ke belakang adalah ....

A. Ahmad Zaki; Dr. Budi Santoso; Ir. Citra Dewi; PT Maju Sentosa
B. Ir. Citra Dewi; Dr. Budi Santoso; PT Maju Sentosa; Ahmad Zaki
C. Ir. Citra Dewi; PT Maju Sentosa; Dr. Budi Santoso; Ahmad Zaki
D. PT Maju Sentosa; Ir. Citra Dewi; Dr. Budi Santoso; Ahmad Zaki
E. Ahmad Zaki; Ir. Citra Dewi; PT Maju Sentosa; Dr. Budi Santoso

20. Direktur PT Gemilang menerima surat permohonan kerja sama dari sebuah bank pada 2027. Pada lembar disposisi ia menulis: untuk Kepala Pemasaran, "tindak lanjuti dan buat jawaban"; untuk Kepala Keuangan, "untuk diketahui".
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pembagian lembar surat yang tepat adalah ....

A. surat asli kepada Kepala Pemasaran, salinan kepada Kepala Keuangan
B. surat asli kepada Kepala Keuangan, salinan kepada Kepala Pemasaran
C. surat asli disimpan direktur, kedua kepala menerima salinan masing-masing
D. surat asli untuk kedua kepala secara bergantian tanpa salinan sama sekali
E. surat asli dikembalikan kepada bank karena bukan wewenang direktur

21. Tiga kantor menimbang cara menyimpan arsip pada 2027.

Kantor	Kondisi
Kantor Desa Sukamulya	arsip sedikit; listrik sering padam; tidak ada tenaga komputer
Perusahaan Data Nusa	20.000 berkas; sering dicari; internet stabil; ada tenaga TI
Kantor Notaris Ardi	akta asli bernilai hukum; klien sering meminta salinan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan yang paling sesuai dengan kondisi masing-masing kantor adalah ....

A. Desa memakai arsip manual tertib; Data Nusa memakai sistem digital dengan cadangan; Notaris menyimpan akta asli dan memindai salinan
B. Ketiganya memakai arsip digital penuh dan membuang seluruh dokumen kertas setelah semuanya dipindai oleh masing-masing kantor itu
C. Ketiganya tetap memakai arsip manual karena arsip kertas dianggap paling aman dari segala macam gangguan dan kerusakan
D. Desa Sukamulya memakai arsip digital; Data Nusa memakai arsip manual; Notaris Ardi membuang akta asli setelah dipindai seluruhnya
E. Data Nusa memakai arsip manual agar tidak bergantung pada listrik; dua kantor lainnya memakai arsip digital sepenuhnya

22. Unit kearsipan Dinas Pembangunan Kota Aman memeriksa empat jenis arsip pada Januari 2028 berdasarkan jadwal retensi arsip (JRA). Masa retensi dihitung sejak tahun arsip dibuat.

Arsip	Dibuat	Retensi aktif	Retensi inaktif	Keterangan akhir
A. Kuitansi perjalanan dinas	2020	2 tahun	3 tahun	musnah
B. Perjanjian sewa gedung	2021	3 tahun	5 tahun	musnah
C. Dokumen pembangunan gedung kantor pusat	2005	5 tahun	10 tahun	permanen
D. Laporan kegiatan tahunan	2024	2 tahun	3 tahun	musnah

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang tepat pada Januari 2028 adalah ....

A. A diserahkan ke lembaga kearsipan dan C diusulkan musnah
B. A diusulkan musnah dan C diserahkan ke lembaga kearsipan
C. A dan C sama-sama diusulkan musnah karena retensinya sudah habis
D. A, B, dan C diusulkan musnah sekaligus agar ruang arsip kosong
E. B dan D diusulkan musnah karena sudah melewati masa aktif

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Tiga bagian di CV Delta Niaga memilih sistem penyimpanan berkas pada 2027. Bagian A mencari kontrak lewat nomor kontrak yang unik. Bagian B mencari surat menurut pokok isi surat. Bagian C mencari berkas pelanggan menurut kota tempat pelanggan berada. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Sistem kronologis cocok untuk Bagian C karena pelanggan dicari menurut kotanya.	○	○
Sistem nomor cocok untuk Bagian A karena nomor kontrak bersifat unik.	○	○
Sistem subjek cocok untuk Bagian B karena pencarian berdasarkan pokok isi surat.	○	○

24. Halaman buku agenda surat masuk CV Tani Makmur pada Maret 2027 dibuat dengan aturan: nomor agenda berurutan tanpa terlewat, kolom diisi lengkap, dan setiap surat diteruskan ke bagian tujuan dengan paraf penerima.

No agenda	Tanggal terima	Asal surat	Diteruskan kepada	Paraf
61	2 Maret	Bank Mitra	Keuangan	ada
62	2 Maret	CV Benih Unggul	Pembelian	ada
64	3 Maret	Dinas Pertanian	Direktur	belum ada
65	4 Maret	PT Pupuk Sehat	(kosong)	(kosong)

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang halaman itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Surat nomor 65 sudah diteruskan walaupun kolom bagian tujuannya kosong.
☐ B. Nomor agenda 63 terlewat sehingga penyebabnya perlu dicari.
☐ C. Surat nomor 62 sudah lengkap karena bagian tujuan dan parafnya terisi.
☐ D. Halaman itu dianggap benar karena semua surat memiliki tanggal terima.
☐ E. Surat nomor 64 belum terbukti diterima karena parafnya belum ada.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Unit kearsipan CV Gemilang Surya menyusun usul pemusnahan arsip pada 2027. Seluruh arsip pada daftar retensinya sudah habis dan berketerangan musnah. Satu kontrak pada daftar ternyata sedang menjadi bukti sengketa di pengadilan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kontrak yang menjadi bukti sengketa dikeluarkan dari daftar dan ditahan sampai sengketa selesai.
☐ B. Seluruh arsip pada daftar boleh dijual kepada pengepul agar ruang arsip cepat kosong.
☐ C. Pemusnahan dilakukan dengan cara yang menghilangkan isi arsip, misalnya dicacah.
☐ D. Berita acara pemusnahan ditandatangani dan disimpan sebagai arsip.
☐ E. Pemusnahan cukup disetujui kepala unit kearsipan tanpa daftar usul tertulis.

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 5.1 · Penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi	1, 3, 4, 5	___ / 4	Ulangi hlm. 258
Sub bab 5.2 · Pembuatan dan penerimaan arsip	2, 10, 14, 18	___ / 4	Ulangi hlm. 271
Sub bab 5.3 · Pencatatan dan pendistribusian arsip	15, 17, 20, 24	___ / 4	Ulangi hlm. 283
Sub bab 5.4 · Penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip	6, 8, 22, 25	___ / 4	Ulangi hlm. 297
Sub bab 5.5 · Sistem pengarsipan	7, 9, 11, 13, 19, 23	___ / 6	Ulangi hlm. 311
Sub bab 5.6 · Perbandingan sistem arsip manual dan digital	12, 16, 21	___ / 3	Ulangi hlm. 325

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 6 · Perangkat Perkantoran, Data, dan Informasi

SMKMPLB-B6

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- memilih perangkat keras perkantoran sesuai fungsi, volume kerja, dan anggaran
- memilih perangkat lunak dan fungsi yang tepat untuk mengelola data perkantoran
- mengelola dan menguji data secara sistematis dan aman
- menyajikan data dan informasi perkantoran dengan tabel dan grafik yang tepat

Peta bab

Sub bab	Judul
6.1	Pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi
6.2	Pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data
6.3	Pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman
6.4	Penyajian data dan informasi perkantoran

Bab 6 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-B6

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 6.1 · Pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi

SMKMPLB-6.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **penggunaan perangkat keras dan lunak** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Pada soal latihan, perangkat keras muncul sebagai **kebutuhan sebuah kantor** (klinik yang butuh printer dan pemindai, sekolah yang menjaga server saat listrik padam, rapat hibrida, laporan tahunan yang harus dijilid, penyimpanan berkas bersama) dan kamu diminta **memilih perangkat yang fungsinya tepat**, kadang dengan **hitungan harga** atau **membaca gambar port** kabel.

Soal sub bab ini berkategori mudah sampai sedang. Dua soal paling sering membuat siswa salah karena **membaca syarat tidak lengkap**: syarat "dapat dibuka mendatar", syarat anggaran, atau port yang tidak sama pada dua perangkat. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- mengelompokkan perangkat keras menjadi masukan, proses, keluaran, dan penyimpanan;
- memilih printer, pemindai, dan perangkat multifungsi menurut volume, jenis cetak, dan anggaran;
- membedakan UPS, stabilizer, dan mesin penghancur kertas serta fungsinya;
- menyambungkan laptop dengan proyektor memakai port, kabel, dan adaptor yang cocok;
- memilih cara menjilid, perangkat rapat hibrida, dan penyimpanan bersama yang sesuai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

KONSEP INTI

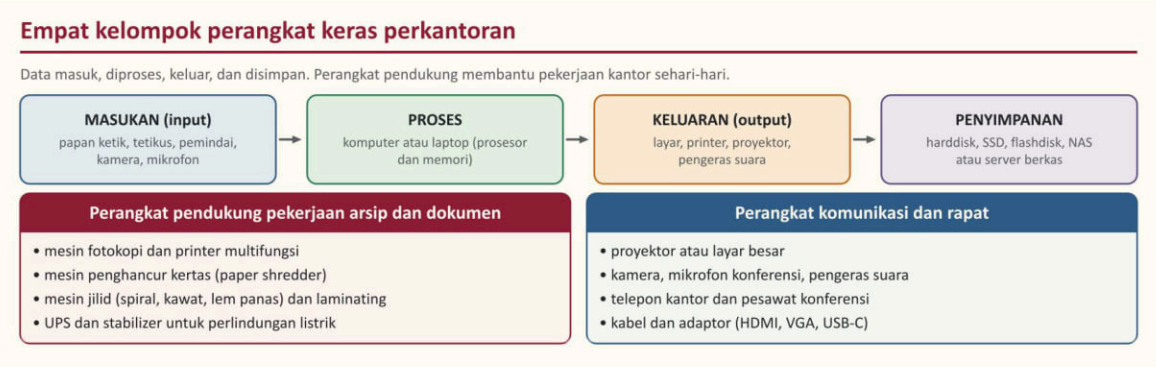
1. Memilih perangkat: cocokkan fungsi, volume, dan anggaran

Toko perlengkapan kantor menjual puluhan jenis perangkat. Staf administrasi yang baik tidak membeli yang paling mahal atau paling baru, tetapi yang **fungsinya tepat** untuk pekerjaan kantornya, **sanggup menangani volumenya**, dan **muat di anggaran**. Karena itu setiap soal pemilihan perangkat dimulai dengan membaca **kebutuhan**: apa yang harus dikerjakan, seberapa banyak, dan berapa dana.

Tiga langkah berpikir yang berlaku untuk semua perangkat: (1) **tulis syarat wajib** dari cerita (fungsi, jumlah, batas harga), (2) **coret perangkat yang tidak memenuhi** syarat wajib, (3) **di antara yang lolos, pilih yang paling sesuai** (biasanya termurah yang tetap memenuhi semua syarat). Langkah ini sama dengan cara memilih jasa kirim pada Sub bab 1.4.

2. Empat kelompok perangkat keras

Perangkat keras (*hardware*) adalah semua perangkat berwujud. Gambar 6.1 mengelompokkannya.



Gambar 6.1 Perangkat masukan, proses, keluaran, dan penyimpanan serta perangkat pendukung. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Masukan (*input*):** memasukkan data ke komputer. Papan ketik, tetikus, **pemindai (*scanner*)**, kamera, mikrofon.
- **Proses:** mengolah data. Komputer atau laptop (prosesor dan memori).
- **Keluaran (*output*):** menampilkan hasil. Layar, **printer**, **proyektor**, pengeras suara.
- **Penyimpanan:** menyimpan data. Harddisk, SSD, flashdisk, **NAS** atau server berkas.

Selain itu ada **perangkat pendukung** yang sering dipakai staf administrasi: mesin fotokopi dan printer multifungsi, mesin penghancur kertas, mesin jilid, UPS, stabilizer, serta kabel dan adaptor.

3. Mencocokkan tugas dengan perangkat

Soal paling sederhana meminta kamu **memasangkan tugas dengan perangkat**. Gambar 6.2 merangkum pasangan yang paling sering muncul.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Mencocokkan tugas dengan perangkat

Kunci: baca FUNGSI yang dibutuhkan, lalu pilih perangkat yang fungsinya tepat.

Tugas atau kebutuhan	Perangkat yang tepat	Catatan
Memusnahkan dokumen rahasia agar tidak terbaca	mesin penghancur kertas (paper shredder)	bukan dibakar sendiri atau dibuang utuh
Memindai tumpukan 20–50 lembar sekaligus	pemindai dengan pengumpan otomatis (ADF)	flatbed satu per satu lambat untuk tumpukan
Komputer tetap menyala beberapa menit saat listrik padam	UPS (sumber daya cadangan baterai)	stabilizer hanya menstabilkan tegangan, tidak menyalakan saat padam
Tegangan listrik naik-turun, melindungi perangkat	stabilizer atau pelindung lonjakan	tidak menggantikan UPS
Menampilkan materi rapat ke layar besar di aula	proyektor atau layar besar yang disambungkan ke laptop	periksa port kedua perangkat
Mencetak banyak halaman hitam-putih	printer laser hitam-putih	biaya per halaman rendah untuk volume besar
Mencetak nota rangkap (karbon)	printer dot matrix	dapat mencetak beberapa lembar sekaligus
Berkas bersama untuk 10 staf, satu versi	NAS atau server berkas dengan akun dan hak akses	bukan flashdisk yang beredar

Gambar 6.2 Tugas atau kebutuhan, perangkat yang tepat, dan catatannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Beberapa pasangan yang sering diujikan:

- **Memusnahkan dokumen rahasia agar tidak terbaca → mesin penghancur kertas (*paper shredder*).** Dokumen yang memuat data siswa atau pelanggan tidak dibuang utuh dan tidak dibakar sembarangan (Sub bab 5.4).
- **Memindai tumpukan banyak halaman sekaligus → pemindai dengan pengumpan otomatis (ADF, *automatic document feeder*).** Pemindai *flatbed* meletakkan satu halaman setiap kali, sehingga lambat untuk tumpukan.
- **Menjaga komputer tetap menyala beberapa menit saat listrik padam → UPS (*uninterruptible power supply*).** UPS memiliki baterai sehingga komputer tidak langsung mati dan data sempat disimpan. UPS dipasang di antara stopkontak dan komputer.
- **Menstabilkan tegangan listrik yang naik-turun → stabilizer** atau pelindung lonjakan. **Stabilizer tidak menyalakan perangkat saat listrik padam**; pilihan "memakai stabilizer agar komputer tetap menyala saat padam" salah.
- **Menampilkan materi ke layar besar → proyektor yang disambungkan ke laptop.**

Kesalahan umum pada soal pasangan: menukar **UPS dan stabilizer**, serta menukar **pemindai biasa dan ADF**. Cukup ingat satu kalimat: UPS = "tetap menyala saat padam", stabilizer = "menjaga tegangan".

4. Printer, pemindai, dan perangkat multifungsi

Printer berfungsi mencetak. Tiga jenis yang umum:

- **Inkjet** (tinta): cocok untuk volume cetak sedang, termasuk cetak warna dan foto; biaya per halaman lebih tinggi untuk volume besar.
- **Laser**: cocok untuk **volume besar**, terutama hitam-putih; cetak cepat dan biaya per halaman rendah.
- ***Dot matrix***: mencetak dengan pita dan jarum; cocok untuk **nota rangkap** (beberapa lembar sekaligus), tetapi lambat dan berisik.

Perangkat multifungsi menggabungkan cetak, pindai, dan fotokopi dalam satu alat. Kelebihannya hemat tempat dan sering lebih murah daripada membeli perangkat terpisah. Gunakan **tiga langkah** tadi pada soal tabel perangkat:

Misalkan sebuah kantor notaris rekaan membutuhkan: mencetak sekitar 2.500 halaman hitam-putih per bulan (volume besar), memindai tumpukan 40 lembar tanpa memasukkan kertas satu per satu, dengan anggaran paling banyak Rp4.500.000. Pilihan: P (laser hitam-putih, hanya mencetak, Rp2.300.000); Q (laser hitam-putih multifungsi, ADF 35 lembar, Rp4.200.000); R (laser hitam-putih multifungsi, ADF 50 lembar, Rp4.400.000); S (laser warna multifungsi, ADF 50 lembar, Rp6.800.000). Langkahnya: P tidak punya pemindai (gugur); Q punya ADF tetapi hanya 35 lembar, kurang dari 40 (gugur); S melebihi anggaran (gugur); R memenuhi semua: laser hitam-putih, ADF 50 lembar, Rp4.400.000 di bawah anggaran. Jawabannya R.

Perhatikan juga alternatif seperti "printer termurah ditambah pemindai terpisah". Hitung

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

totalnya: bila jumlahnya di bawah anggaran **dan** memenuhi semua fungsi (termasuk ADF) ia sah, tetapi bila pemindai terpisah yang dijual hanya *flatbed*, syarat "tanpa memasukkan kertas satu per satu" tidak terpenuhi.

5. Menyambungkan perangkat: port, kabel, dan adaptor

Menampilkan layar laptop ke proyektor memerlukan **sambungan yang cocok** pada kedua ujung. Beberapa **port** (lubang sambungan) yang umum:

- **HDMI:** menyalurkan gambar dan suara digital; umum pada laptop dan proyektor baru.
- **VGA:** menyalurkan gambar analog; umum pada proyektor lama.
- **USB-C:** port serbaguna pada laptop baru; dapat menyalurkan gambar bila memakai adaptor.
- **USB-A:** untuk perangkat seperti flashdisk dan tetikus; **bukan** untuk menampilkan layar ke proyektor.

Bila port kedua perangkat berbeda, diperlukan **adaptor** atau **konverter** (penghubung antarjenis port) ditambah **kabel** yang menghubungkan keluaran adaptor ke proyektor. Gambar 6.3 memperlihatkan contoh laptop berport HDMI dan proyektor tua berport VGA.

Menyambungkan laptop ke proyektor: baca port kedua perangkat

Contoh rekaan: port pada laptop dan proyektor tidak sama, kotak perlengkapan berisi kabel dan konverter.

Laptop	Proyektor tua	Kotak perlengkapan
• port HDMI • port USB-A • (tidak ada port VGA)	• port VGA • (tidak ada port HDMI)	• konverter HDMI ke VGA • kabel VGA • kabel HDMI • kabel jaringan (LAN)

Laptop (HDMI) → Konverter HDMI ke VGA → Kabel VGA → Proyektor (VGA)

Pilihan	Benar?	Alasan
Kabel HDMI saja	tidak	proyektor tidak punya port HDMI
Kabel VGA saja	tidak	laptop tidak punya port VGA
Kabel LAN	tidak	kabel jaringan bukan untuk menampilkan layar
Konverter HDMI ke VGA saja	tidak	konverter masih perlu kabel ke port proyektor
Konverter HDMI ke VGA + kabel VGA	ya	port keluar konverter (VGA) cocok dengan port masuk proyektor (VGA)

Cara: tulis port keluar laptop dan port masuk proyektor, lalu cari pasangan perantara (adaptor atau konverter) dan kabel yang menghubungkan keduanya.

Gambar 6.3 Port pada laptop dan proyektor serta sambungan yang benar memakai konverter dan kabel. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara menyelesaikan soal sambungan:

1. **Tulis port keluar laptop** (di sini HDMI) dan **port masuk proyektor** (di sini VGA).
2. **Bila berbeda,** cari perantara yang mengubah satu jenis ke jenis lain (konverter HDMI ke VGA).
3. **Cari kabel** yang menghubungkan keluaran perantara ke port proyektor (kabel VGA).
4. **Periksa kata "saja"**: pilihan "kabel HDMI saja" gugur karena proyektor tidak punya HDMI; "konverter saja" gugur karena masih perlu kabel; "kabel jaringan" tidak untuk layar.

Jawaban yang benar memenuhi **kedua ujung sekaligus**: konverter HDMI ke VGA pada laptop, lalu kabel VGA ke proyektor. Pertanyaan seperti ini menguji ketelitian membaca gambar port, bukan pengetahuan istilah.

6. Menjilid dokumen

Setelah dicetak, dokumen sering dijilid. Cara menjilid dipilih menurut **ketebalan**, **cara pakai**, dan **tampilan** yang diminta (Gambar 6.4).

Memilih cara menjilid dokumen

Contoh: 30 eksemplar laporan kegiatan, 90 halaman, harus rapi dan dapat dibuka rata di meja.

Cara	Cocok untuk	Kelebihan	Kekurangan
Stapler	dokumen tipis (beberapa lembar)	cepat dan murah	tidak cocok untuk 90 halaman
Jilid spiral	dokumen tebal yang sering dibuka	dapat dibuka MENDATAR; halaman tidak mudah lepas	tidak setegap buku bersampul tebal
Jilid lem panas	laporan rapi seperti buku	rapi, kuat, tampak profesional	tidak dapat dibuka rata sepenuhnya
Map plastik berpenjepit	berkas yang sering ditambah atau dilepas	halaman dapat dilepas dan ditambah	bukan untuk laporan tetap
Laminating	lembar tunggal yang perlu tahan air	awet dan tahan air	bukan cara menyatukan halaman

Syarat dalam soal menentukan: "dapat dibuka mendatar" + "halaman tebal" → jilid spiral; "rapi seperti buku" saja → lem panas.

Gambar 6.4 Perbandingan stapler, jilid spiral, jilid lem panas, map berpenjepit, dan laminating. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Stapler:** untuk dokumen tipis.
- **Jilid spiral:** untuk **dokumen tebal yang sering dibuka**; halaman **dapat dibuka mendatar** dan tidak mudah lepas.
- **Jilid lem panas:** hasil **rapi seperti buku** dan kuat, tetapi **tidak dapat dibuka rata sepenuhnya**.
- **Map berpenjepit:** untuk berkas yang sering ditambah atau dilepas.
- **Laminating:** melapisi lembar tunggal agar awet dan tahan air; **bukan** cara menyatukan halaman.

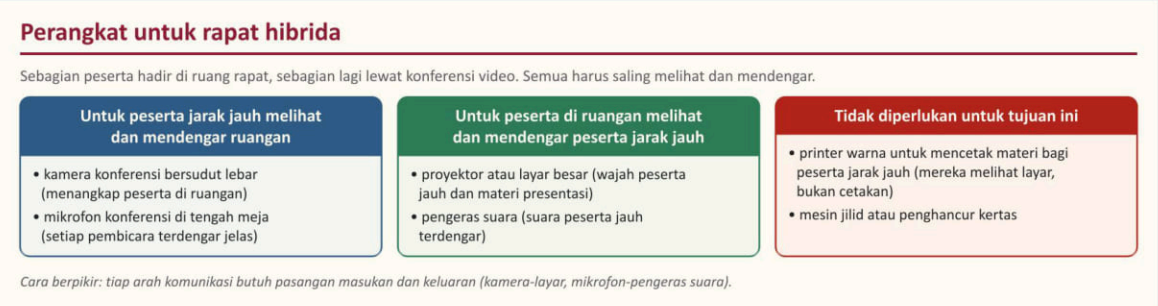
Untuk 30 eksemplar laporan kegiatan setebal 90 halaman yang harus rapi, tidak mudah lepas, dan **dapat dibuka mendatar di meja**, jawabannya **jilid spiral**. Syarat "dapat dibuka mendatar" yang menyingkirkan lem panas, walaupun lem panas rapi dan kuat.

7. Rapat hibrida

Pada **rapat hibrida**, sebagian peserta hadir di ruangan dan sebagian mengikuti lewat konferensi video. Semua harus **saling melihat dan mendengar**. Gambar 6.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

memperlihatkan pasangannya.



Gambar 6.5 Perangkat agar peserta jauh dan peserta ruangan saling melihat dan mendengar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- Agar peserta jauh **melihat dan mendengar ruangan**: **kamera konferensi bersudut lebar** dan **mikrofon konferensi di tengah meja**.
- Agar peserta di ruangan **melihat dan mendengar peserta jauh**: **proyektor atau layar besar** dan **pengeras suara**.
- Tidak diperlukan: printer warna untuk mencetak materi bagi peserta jauh (mereka melihat layar), apalagi mesin jilid.

Cara berpikir yang praktis: **setiap arah komunikasi butuh pasangan masukan dan keluaran**: kamera-layar untuk gambar, mikrofon-pengeras suara untuk suara.

8. Penyimpanan bersama

Kantor konsultan dengan 10 staf yang memakai berkas klien yang sama sering menyalin berkas bolak-balik dengan flashdisk. Akibatnya beberapa versi beredar dan flashdisk bisa hilang. Perangkat yang tepat adalah **penyimpanan bersama di jaringan**, yaitu **NAS** (*network attached storage*) atau server berkas, yang tersambung ke jaringan kantor sehingga semua staf memakai **satu versi berkas**.

Pernyataan yang benar tentang perangkat itu: dapat dipakai bersama oleh 10 staf; dilengkapi **akun dan hak akses** untuk tiap staf (Sub bab 5.1); tetap memerlukan **cadangan berkala** ke media lain (Sub bab 5.6 dan 6.3). Pernyataan yang keliru: menambah jumlah flashdisk (memperbanyak versi), atau menganggap harddisk eksternal yang dicolokkan bergantian sama baiknya dengan penyimpanan jaringan (tidak ada satu versi bersama dan tidak ada hak akses per orang).

9. Perawatan dan keselamatan singkat

Perangkat yang dirawat awet dan aman. Matikan dan tunggu dingin sebelum mengeluarkan kertas yang macet pada mesin yang punya bagian panas (Sub bab 4.1). Jangan menumpuk banyak peralatan pada satu stopkontak. Letakkan UPS dan server di tempat berventilasi. Simpan kabel rapi agar tidak melintang di lorong. Jadwalkan pembersihan dan servis berkala, dan catat perangkat yang dipinjam atau diperbaiki.

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Empat kelompok: **masukan, proses, keluaran, penyimpanan**; ditambah perangkat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pendukung.

- **Pilih perangkat:** tulis syarat wajib, coret yang tidak memenuhi, pilih yang paling sesuai (termurah yang memenuhi).
- **Shredder** untuk dokumen rahasia; **ADF** untuk tumpukan; **UPS** menyalakan saat padam; **stabilizer** menjaga tegangan; **laser** untuk volume besar; **dot matrix** untuk nota rangkap.
- **Sambungan:** port keluar dan masuk harus cocok; bila beda, perlu adaptor atau konverter **dan** kabel; waspadai "saja".
- **Jilid spiral** untuk dokumen tebal yang dibuka mendatar; **lem panas** rapi tetapi tidak mendatar.
- **Rapat hibrida:** kamera + mikrofon (ke luar), layar + pengeras suara (ke ruangan).
- **NAS** untuk berkas bersama: satu versi, hak akses, tetap dicadangkan.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 6.6 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih printer

Kantor akuntan rekaan membutuhkan printer yang mencetak sekitar 3.000 halaman hitam-putih per bulan (volume besar, laser), memindai tumpukan 30 lembar dengan pengumpan otomatis, dan anggaran paling banyak Rp4.000.000. Pilihan: W (laser hitam-putih multifungsi, ADF 20 lembar, Rp3.500.000); X (laser hitam-putih multifungsi, ADF 40 lembar, Rp3.900.000); Y (laser warna multifungsi, ADF 40 lembar, Rp5.500.000); Z (laser hitam-putih, hanya mencetak, Rp1.900.000). Tentukan pilihan.

Langkah.

1. Syarat: laser, ADF minimal 30 lembar, harga paling banyak Rp4.000.000.
2. W: ADF 20 lembar kurang (gugur). Y: Rp5.500.000 melebihi (gugur). Z: tidak ada pemindai (gugur).
3. X memenuhi semuanya.

Jawaban: X.

Contoh 2: Memasangkan tugas dan perangkat

Tata usaha rekaan mendapat tugas: (1) memusnahkan formulir pendaftaran lama yang memuat data pribadi; (2) memindahkan 300 lembar surat ke bentuk digital; (3) menjaga server tetap menyala beberapa menit saat listrik padam; (4) menampilkan laporan di layar besar. Tentukan perangkat tiap tugas.

Langkah.

1. (1) data pribadi harus tak terbaca: mesin penghancur kertas.
2. (2) banyak lembar: pemindai dengan ADF.
3. (3) tetap menyala saat padam: UPS.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. (4) layar besar: proyektor yang disambungkan ke laptop.

Jawaban: (1) penghancur kertas; (2) pemindai ADF; (3) UPS; (4) proyektor.

Contoh 3: Memilih cara menjilid

Bagian administrasi rekaan harus menjilid 40 modul pelatihan setebal 90 halaman yang akan dibuka mendatar di meja saat praktik dan tidak boleh mudah lepas. Pilih: (a) stapler; (b) jilid spiral; (c) jilid lem panas; (d) laminating tiap halaman.

Langkah.

1. Syarat: tebal (90 halaman), dibuka mendatar, tidak mudah lepas.
2. (a) tidak cocok untuk 90 halaman; (c) tidak dapat dibuka rata; (d) tidak menyatukan halaman.
3. (b) memenuhi semuanya.

Jawaban: (b).

Contoh 4: Perangkat rapat hibrida

Rapat rekaan: 12 peserta di ruang rapat dan 6 peserta dari kota lain lewat video. Peserta jauh harus melihat dan mendengar ruangan, sedangkan peserta di ruangan harus melihat dan mendengar peserta jauh. Pilih perangkat yang tepat dari: kamera lebar, printer warna, mikrofon konferensi, layar besar, pengeras suara, mesin penghancur kertas.

Langkah.

1. Untuk peserta jauh melihat ruangan: kamera lebar. Mendengar ruangan: mikrofon konferensi.
2. Untuk peserta ruangan melihat peserta jauh: layar besar. Mendengar: pengeras suara.
3. Printer dan penghancur kertas tidak berkaitan dengan tujuan ini.

Jawaban: kamera lebar, mikrofon konferensi, layar besar, dan pengeras suara.

❖ PETA KONSEP



Gambar 6.6 Peta konsep pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal perangkat keras:

1. **Tulis semua syarat** dari cerita: fungsi, jumlah, anggaran, cara pakai.
2. **Coret pilihan yang melanggar satu syarat pun.**
3. **Pada soal tabel**, hitung harga dan periksa tiap syarat pada tiap pilihan.
4. **Pada soal port**, tulis port kedua perangkat dan cari perantara serta kabel.
5. **Pada soal pernyataan**, nilai satu per satu terhadap fungsi perangkat.

Jebakan yang sering dipasang:

- **UPS dan stabilizer tertukar.**
- **Pemindai biasa dipilih** padahal perlu ADF untuk tumpukan.
- **Pilihan termurah dipilih** walaupun salah satu syarat tidak terpenuhi.
- **"Saja"**: kabel saja atau adaptor saja tanpa pasangan yang melengkapi.
- **Jilid yang rapi** dipilih padahal syarat "dibuka mendatar" tidak terpenuhi.
- **Perangkat tidak berkaitan** (printer warna untuk peserta jauh) dipilih karena tampak berguna.
- **Flashdisk atau harddisk eksternal** disamakan dengan penyimpanan jaringan.
- **Anggaran dilupakan** pada hitungan total.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih printer termurah karena "anggarannya cukup", padahal printer itu tidak punya pemindai ADF yang diminta dalam kebutuhan. Anggaran hanyalah satu syarat; semua syarat harus dipenuhi sekaligus.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat empat tugas tata usaha dan meminta kamu memilih semua pasangan tugas dan perangkat yang tepat. Pasangkan tiap tugas dengan fungsi perangkat, terutama UPS dan stabilizer.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Bagian tata usaha SMK Sejahtera mendapat empat tugas pada Juli 2027: (1) menghancurkan lembar jawaban ujian lama yang memuat data siswa, (2) memindahkan 500 halaman rapor lama ke bentuk digital, (3) menjaga komputer server data siswa tetap menyala beberapa menit saat listrik padam agar data sempat disimpan, dan (4) menampilkan materi rapat ke layar besar di aula.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan tugas dan perangkat yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tugas (1) memakai mesin penghancur kertas (paper shredder) agar data siswa tidak dapat dibaca lagi.
☐ B. Tugas (2) memakai pemindai (scanner) dengan pengumpan kertas otomatis (ADF).
☐ C. Tugas (3) memakai UPS yang dipasang di antara stopkontak dan komputer server.
☐ D. Tugas (3) memakai stabilizer agar komputer tetap menyala saat listrik padam.
☐ E. Tugas (4) memakai proyektor yang disambungkan ke laptop.

Pembahasan **Kunci: A, B, C, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Perangkat keras kantor dipilih menurut fungsinya: mesin penghancur kertas untuk dokumen rahasia, pemindai ber-ADF untuk banyak halaman, UPS untuk cadangan daya sementara, stabilizer untuk menstabilkan tegangan, dan proyektor untuk presentasi.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Mesin penghancur mencacah kertas sehingga data pribadi siswa tidak dapat dibaca.
• **Pernyataan 2** ✓ ADF memindai banyak lembar berturut-turut sehingga 500 halaman cepat selesai.
• **Pernyataan 3** ✓ UPS berisi baterai yang menyalakan komputer sementara saat listrik padam.
• **Pernyataan 4** ✗ Stabilizer hanya menstabilkan tegangan; tanpa baterai, komputer tetap mati saat listrik padam.
• **Pernyataan 5** ✓ Proyektor menampilkan layar laptop ke layar besar.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 3, 5.

✎ LATIHAN

Tulis dulu semua syarat kebutuhan. Lalu hitung dan periksa tiap pilihan terhadap setiap syarat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Bagian administrasi sebuah klinik akan membeli satu printer pada 2027. Kebutuhannya: mencetak sekitar 2.000 halaman hitam-putih per bulan, memindai berkas pasien setebal 20–30 lembar sekaligus tanpa harus memasukkan kertas satu per satu, dan anggaran paling banyak Rp5.000.000. Toko yang sama juga menjual pemindai flatbed terpisah seharga Rp900.000.

Printer	Jenis	Pemindai	Harga
P	Inkjet tangki tinta, multifungsi	Pengumpan otomatis (ADF) 20 lembar + flatbed	Rp3.400.000
Q	Laser hitam-putih, hanya mencetak	Tidak ada	Rp2.600.000
R	Laser hitam-putih, multifungsi	Pengumpan otomatis (ADF) 35 lembar + flatbed	Rp4.700.000
S	Laser warna, multifungsi	Pengumpan otomatis (ADF) 50 lembar + flatbed	Rp6.900.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Printer yang paling tepat dibeli adalah ....

A. Printer P, karena paling murah di antara printer yang memiliki pengumpan otomatis
B. Printer Q, karena paling murah dan cocok untuk cetak hitam-putih dalam jumlah besar
C. Printer R, karena memenuhi kebutuhan cetak, pindai, dan anggaran
D. Printer S, karena pengumpan otomatisnya terbesar sehingga pemindaian paling cepat
E. Printer Q ditambah pemindai flatbed terpisah, karena total harganya masih di bawah anggaran

2. PT Cahaya Edukasi akan mengadakan rapat hibrida pada November 2027: 15 peserta hadir di ruang rapat, dan 10 peserta lain mengikuti dari kota yang berbeda melalui aplikasi konferensi video. Peserta jarak jauh harus dapat melihat materi presentasi dan wajah peserta di ruangan serta mendengar setiap pembicara dengan jelas, demikian pula sebaliknya.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Perangkat keras yang tepat disiapkan adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kamera konferensi bersudut lebar yang menangkap peserta di ruang rapat.
☐ B. Printer warna untuk mencetak materi presentasi bagi peserta jarak jauh.
☐ C. Mikrofon konferensi di tengah meja agar suara setiap pembicara tertangkap jelas.
☐ D. Proyektor atau layar besar agar peserta di ruangan melihat peserta jarak jauh dan materi.
☐ E. Pengeras suara (speaker) agar peserta di ruangan mendengar peserta jarak jauh.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kunci singkat: 1. C 2. A, C, D, E

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa stabilizer tidak dapat menggantikan UPS saat listrik padam?
- Mengapa jilid lem panas tidak cocok bila laporan harus dapat dibuka mendatar?
- **Yang harus kuingat:** fungsi menentukan pilihan; UPS menyalakan saat padam; ADF untuk tumpukan; port harus cocok di kedua ujung; baca semua syarat sebelum memilih.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 6.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-6.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 6.2 · Pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data

SMKMPLB-6.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **penggunaan perangkat keras dan lunak** serta **data dan informasi** sebagai bagian kecakapan kerja dasar bidang MPLB. Pada soal latihan, perangkat lunak muncul sebagai **pemilihan aplikasi yang tepat untuk sebuah tugas** (pengolah kata, lembar kerja, presentasi, basis data), sebagai **fasilitas mail merge** untuk surat massal, dan paling sering sebagai **rumus lembar kerja**: kamu diminta memilih atau menentukan hasil rumus **COUNTIF, SUMIF, IF, VLOOKUP**, dan menentukan **alamat sel relatif atau mutlak** saat rumus disalin.

Soal sub bab ini berkategori mudah sampai sedang. Soal rumus tampak seperti soal matematika, tetapi yang dinilai adalah **memilih fungsi yang tepat untuk pertanyaan** dan **membaca argumen dengan teliti**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- memilih perangkat lunak perkantoran yang sesuai dengan tugas;
- menjelaskan sel, rentang, dan rumus pada lembar kerja;
- memilih dan membaca hasil fungsi SUM, COUNTIF, SUMIF, IF, dan VLOOKUP;
- membedakan alamat sel relatif dan mutlak dan memilih rumus yang tetap benar saat disalin;
- menjelaskan cara kerja mail merge dan kapan memakainya.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Satu tugas, satu perangkat lunak yang tepat

Perangkat lunak (*software*) adalah program yang dijalankan di perangkat keras. Kantor memakai berbagai jenis, dan masing-masing dirancang untuk tugas tertentu. Memilih yang salah memperlambat pekerjaan: menghitung total penjualan dengan pengolah kata sangat merepotkan, dan membuat paparan bergambar dengan lembar kerja kurang cocok. Langkah paling pertama pada soal pemilihan perangkat lunak adalah menjawab: **apa yang sebenarnya dikerjakan?**

2. Jenis perangkat lunak dan kegunaannya

Gambar 6.7 merangkum jenis yang paling umum.

Jenis perangkat lunak perkantoran dan kegunaannya

Pilih menurut TUGAS yang dikerjakan, bukan menurut kebiasaan.

Perangkat lunak	Fungsi utama	Cocok untuk
Pengolah kata	menulis dan menata dokumen berteks	surat, laporan, kontrak; mail merge untuk surat massal
Lembar kerja (spreadsheet)	menghitung, mengolah, dan menganalisis data angka	rekap penjualan, daftar nilai, stok, anggaran
Aplikasi presentasi	menayangkan materi per halaman (slide) dengan poin, gambar, animasi	paparan rapat, pelatihan
Basis data sederhana	menyimpan data terstruktur dalam jumlah besar dan mencarinya kembali	data pelanggan, data pegawai
Surel dan pesan	berkirim pesan dan berkas	korespondensi dengan pelanggan dan mitra
Penyimpanan awan	menyimpan dan membagikan berkas lewat internet	berkas bersama, cadangan

Contoh keliru: memakai pengolah kata untuk menghitung total penjualan, atau lembar kerja untuk membuat paparan bergambar.

Gambar 6.7 Jenis perangkat lunak perkantoran, fungsi, dan contoh pemakaiannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Pengolah kata:** menulis dan menata dokumen berteks, seperti surat, laporan, dan kontrak. Fasilitas penting: gaya judul, daftar isi otomatis, tabel, kepala dan kaki halaman, serta *mail merge*.
- **Lembar kerja (*spreadsheet*):** menghitung dan mengolah data angka, seperti rekap penjualan, daftar nilai, stok, dan anggaran.
- **Aplikasi presentasi:** menayangkan materi per halaman (*slide*) berisi poin singkat, gambar, dan animasi. Cocok untuk paparan hasil kerja tahunan di layar rapat.
- **Basis data sederhana:** menyimpan data terstruktur dalam jumlah besar dan mencarinya kembali.
- **Surel dan pesan:** berkirim pesan dan berkas dengan pelanggan atau mitra.
- **Penyimpanan awan:** menyimpan dan membagikan berkas lewat internet.

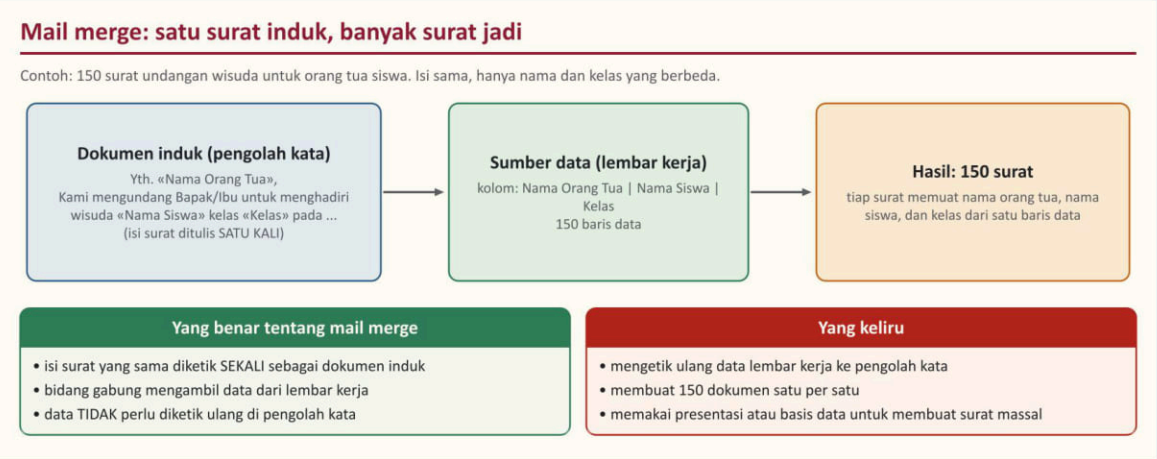
Contoh soal pemilihan: sekretaris diminta menyiapkan materi paparan hasil kerja tahunan yang akan ditayangkan di layar rapat, berisi poin singkat per halaman, foto produk, dan animasi perpindahan halaman. Aplikasi yang tepat adalah **aplikasi presentasi**, karena materi ditayangkan per halaman dengan poin, foto, dan animasi. Pengolah kata menghasilkan dokumen panjang, lembar kerja untuk menghitung angka, basis data untuk menyimpan dan mencari data, dan aplikasi surel untuk mengirim pesan, jadi bukan itu inti tugasnya. Cara menjawab: **temukan**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kata kerja utama (ditayangkan, dihitung, ditulis, disimpan, dikirim) dan cocokkan dengan fungsi aplikasi.

3. Pengolah kata dan mail merge

Pengolah kata mendukung dokumen yang rapi: gaya judul agar daftar isi dibuat otomatis, tabel, nomor halaman, serta kepala dan kaki halaman. Fasilitas yang paling sering diujikan adalah ***mail merge*** (surat massal) (Gambar 6.8).



Gambar 6.8 Satu dokumen induk digabung dengan data lembar kerja menjadi banyak surat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

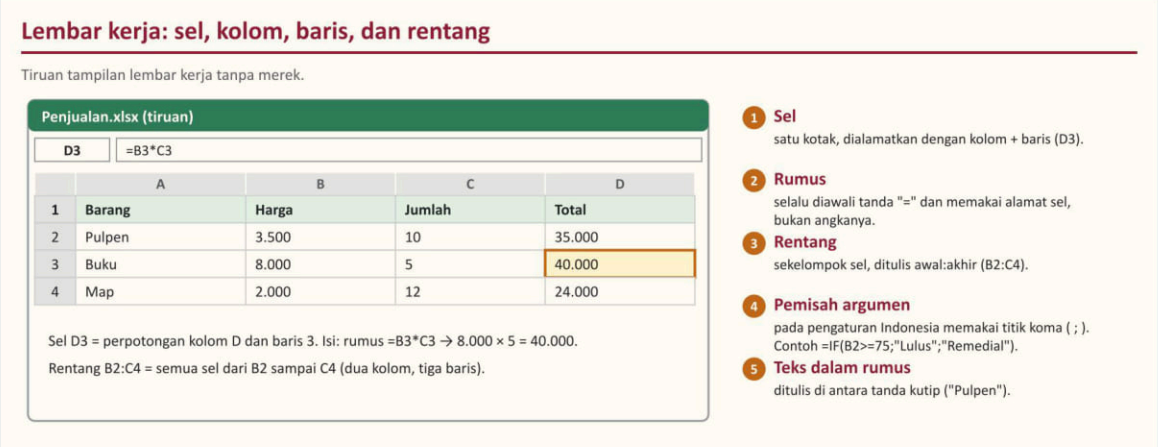
Misalkan OSIS harus membuat 150 surat undangan wisuda untuk orang tua siswa. Isi surat sama, hanya nama orang tua, nama siswa, dan kelas yang berbeda. Data sudah ada di lembar kerja. Dengan ***mail merge***:

1. **Dokumen induk** ditulis **satu kali** di pengolah kata, dengan **bidang gabung** di tempat data yang berbeda (misalnya «Nama Orang Tua», «Nama Siswa», «Kelas»).
2. **Sumber data** dihubungkan: berkas lembar kerja berisi kolom-kolom yang sesuai.
3. Pengolah kata **mengambil data tiap baris** dan menghasilkan satu surat untuk setiap baris, sehingga jadi 150 surat.

Karena itu, pernyataan yang benar: *mail merge* dapat mengambil data dari lembar kerja; isi surat yang sama diketik satu kali. Pernyataan yang salah: data harus diketik ulang ke pengolah kata (justru itu yang dihindari) atau membuat 150 dokumen satu per satu.

4. Lembar kerja: sel, rentang, dan rumus

Lembar kerja tersusun dari **kolom** (huruf A, B, C, ...) dan **baris** (angka 1, 2, 3, ...). Perpotongan kolom dan baris disebut **sel**, dan alamatnya ditulis kolom lalu baris (**D3**). Sekelompok sel disebut **rentang**, ditulis awal titik dua akhir (**B2:C4**). Gambar 6.9 memperlihatkan contohnya.



Gambar 6.9 Sel, rentang, bilah rumus, dan aturan penulisan rumus. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Aturan penulisan rumus:

- Rumus **diawali tanda sama dengan (=)**.
- Rumus memakai **alamat sel**, bukan angkanya, sehingga hasil berubah otomatis bila isi sel berubah. Rumus =B3*C3 pada sel D3 mengalikan harga di B3 dengan jumlah di C3.
- Teks di dalam rumus ditulis di antara **tanda kutip** ("Pulpen").
- Pada pengaturan Indonesia, **pemisah argumen adalah titik koma** (;): =IF(B2>=75;"Lulus";"Remedial"). Di beberapa pengaturan lain dipakai koma.

5. Fungsi dasar: memilih yang menjawab pertanyaan

Fungsi adalah rumus siap pakai. Gambar 6.10 menyusun enam fungsi yang paling sering diujikan dengan contoh data penjualan (kolom B nama barang, kolom C jumlah terjual).

Fungsi dasar lembar kerja

Contoh data: kolom B = nama barang, kolom C = jumlah terjual, baris 2 sampai 7.

Baris	B (Barang)	C (Jumlah)
2	Pulpen	10
3	Buku	5
4	Pulpen	7
5	Map	3
6	Pulpen	4
7	Buku	8

Fungsi	Menjawab pertanyaan	Rumus contoh	Hasil
SUM	berapa jumlah seluruh angka?	=SUM(C2:C7)	37
AVERAGE	berapa rata-ratanya?	=AVERAGE(C2:C7)	6,17
COUNT	berapa sel berisi angka?	=COUNT(C2:C7)	6
COUNTIF	berapa BARIS yang memenuhi syarat?	=COUNTIF(B2:B7;"Pulpen")	**3**
SUMIF	berapa JUMLAH angka dari baris yang memenuhi syarat?	=SUMIF(B2:B7;"Pulpen";C2:C7)	**21**
IF	bila syarat benar tampilkan A, bila tidak B	=IF(C2>=8;"Laris";"Biasa")	Laris

Pembeda utama: COUNTIF menghitung BANYAKNYA transaksi (3 kali pulpen), SUMIF menjumlahkan ANGKANYA (10 + 7 + 4 = 21 pulpen), SUM menjumlahkan semua angka tanpa syarat.

Gambar 6.10 SUM, AVERAGE, COUNT, COUNTIF, SUMIF, dan IF pada contoh data penjualan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **SUM** menjumlahkan semua angka pada rentang: =SUM(C2:C7) menghasilkan 37.
- **AVERAGE** menghitung rata-rata.
- **COUNT** menghitung berapa sel berisi angka.
- **COUNTIF** menghitung **banyaknya baris (kejadian)** yang memenuhi syarat: =COUNTIF(B2:B7;"Pulpen") menghasilkan 3, yaitu tiga kali transaksi pulpen.
- **SUMIF menjumlahkan angka** dari baris yang memenuhi syarat: =SUMIF(B2:B7;"Pulpen";C2:C7) menghasilkan 21 (10 + 7 + 4), yaitu jumlah pulpen yang terjual.
- **IF** menampilkan satu hasil bila syarat benar dan hasil lain bila tidak.

Perbedaan yang paling sering menjebak: **COUNTIF versus SUMIF versus SUM**. Gunakan pertanyaan penuntun:

- "Berapa **kali** transaksi X terjadi?" → **COUNTIF** (menghitung banyak baris).
- "Berapa **jumlah barang** X yang terjual?" → **SUMIF** (menjumlahkan angka dengan syarat).
- "Berapa **jumlah seluruh** barang terjual?" → **SUM** (tanpa syarat).

Contoh: pemilik toko ingin tahu berapa kali transaksi "Beras 5 kg" terjadi selama Juli, yaitu banyaknya baris transaksi beras itu, **bukan** jumlah karung yang terjual. Fungsi yang tepat adalah **COUNTIF**: =COUNTIF(B2:B201;"Beras 5 kg"). SUMIF akan menjumlahkan karungnya,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

SUM menjumlahkan semuanya, dan VLOOKUP mencari nilai tertentu dalam tabel.

6. Fungsi IF

IF memilih hasil menurut syarat: **=IF(syarat; hasil_jika_benar; hasil_jika_salah)**. Syarat memakai pembanding: > (lebih besar), < (lebih kecil), >= (lebih besar atau sama dengan), <= (lebih kecil atau sama dengan), = (sama dengan).

Contoh stok: kolom B berisi stok, kolom C batas minimum, dan D2 berisi =IF(B2<=C2;"Pesan";"Aman") yang disalin ke bawah. Baca syarat dengan teliti, terutama tanda **<=** yang berarti "lebih kecil **atau sama dengan**". Barang dengan stok 300 dan batas 300 tampil "Pesan" karena 300 <= 300 benar. Barang dengan stok 150 dan batas 200: 150 <= 200 benar, "Pesan". Barang dengan stok 520 dan batas 400: salah, "Aman". Kesalahan khas: menghilangkan kasus "sama dengan" sehingga baris yang stoknya tepat sama dengan batas dianggap aman.

Cara mengerjakan soal IF dengan tabel: **buat satu kolom bantu di kertas**, hitung syarat tiap baris (benar atau salah), lalu tuliskan hasilnya. Jangan menebak dari bentuk rumus.

7. Fungsi VLOOKUP

VLOOKUP mencari sebuah nilai pada **kolom pertama** sebuah tabel, lalu mengambil nilai dari kolom lain pada baris yang sama: **=VLOOKUP(nilai_dicari; rentang_tabel; nomor_kolom; 0)**. Angka **0** (atau FALSE) berarti mencari nilai yang **sama persis**.

Misalkan daftar harga pada A2:C6 dengan kolom A kode, B barang, C harga. Rumus =VLOOKUP("B04";A2:C6;3;0) mencari "B04" di kolom A, lalu mengambil nilai pada **kolom ke-3** rentang itu (kolom C, yaitu harga). Bila B04 bernilai Penggaris dengan harga 4.000, hasilnya 4.000; bila rumus dikalikan 10, hasilnya 40.000. Dua titik teliti: **nomor kolom dihitung dari kolom pertama rentang** (kolom 1 = A, 2 = B, 3 = C) dan **nilai yang dicari harus ada di kolom pertama rentang**. Bila memakai nomor kolom 2, hasilnya nama barang (teks), bukan harga.

8. Alamat sel relatif dan mutlak

Ketika sebuah rumus **disalin ke sel lain**, alamat di dalamnya ikut bergeser kecuali dikunci. Ini inti dari alamat relatif dan mutlak (Gambar 6.11).



Gambar 6.11 Rumus yang disalin ke bawah dengan alamat relatif (hasil salah) dan campuran dengan alamat mutlak (hasil benar). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Alamat relatif (E1): bergeser** mengikuti arah penyalinan. Disalin ke bawah, E1 menjadi E2,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

E3, dan seterusnya.

- **Alamat mutlak ($E$1): tetap** karena tanda **$** mengunci kolom dan baris.

Contoh: biaya admin 5 % ada di sel E1, harga barang di B3:B5, dan rumus harga total di C3 akan disalin ke C4 dan C5. Rumus *=B3(1+E1)** hasilnya benar di C3, tetapi saat disalin ke C4 menjadi =B4*(1+E2), padahal E2 kosong; hasilnya salah (30.000, tanpa biaya admin). Rumus *=B3(1+$E$1)** tetap mengambil E1 di semua baris sehingga hasilnya 21.000, 31.500, dan 52.500.

Aturan praktis: **data yang berbeda tiap baris** (harga B3, B4, B5) dibiarkan **relatif**; **nilai tunggal yang dipakai semua baris** (diskon, pajak, biaya admin, kurs) **dikunci mutlak** dengan tanda $.

Soal biasanya menyediakan pilihan seperti =$B$3*(1-$E$1) (semua dikunci, sehingga baris berikutnya tetap memakai harga B3: salah), =B3-E1 (mengurangi angka diskon, bukan persen: salah), dan =B3*0,1 (mengalikan 0,1, bukan harga setelah diskon: salah). Yang benar adalah *=B3(1-$E$1)**: harga baris itu dikurangi persentase dari sel diskon yang dikunci.

9. Memilih perangkat lunak untuk pengelolaan data

Langkah pemilihan: (1) tulis **kata kerja** tugas, (2) cocokkan dengan fungsi aplikasi, (3) bila tugas terdiri atas beberapa bagian, pasangkan masing-masing.

Tugas	Perangkat lunak
Menulis laporan 20 halaman dengan daftar isi otomatis	pengolah kata
Menghitung total, rata-rata, dan stok	lembar kerja
Menayangkan paparan di layar rapat	aplikasi presentasi
Menyimpan data 5.000 pelanggan dan mencarinya	basis data
Membuat 150 surat undangan dengan nama berbeda	pengolah kata + lembar kerja (mail merge)
Membagikan berkas ke tim jauh	penyimpanan awan atau surel

10. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- Pilih perangkat lunak menurut **tugas**: pengolah kata (dokumen), lembar kerja (hitung), presentasi (paparan), basis data (simpan dan cari).
- **Mail merge:** dokumen induk diketik sekali; data diambil dari lembar kerja; tidak diketik ulang.
- **Rumus** diawali =, memakai alamat sel, pemisah titik koma, teks dalam tanda kutip.
- **COUNTIF** = banyak baris yang memenuhi syarat; **SUMIF** = jumlah angka bersyarat; **SUM** = jumlah semua.
- **IF**: perhatikan <= dan >=; hitung tiap baris di kertas.
- **VLOOKUP:** nilai dicari ada di kolom pertama; nomor kolom dihitung dari kolom pertama; 0 = persis.
- **Relatif bergeser, mutlak ($) tetap.** Nilai tunggal (diskon, pajak) dikunci mutlak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 6.12 di akhir bagian ini.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: COUNTIF, SUMIF, dan SUM

Data penjualan rekaan: baris 2 sampai 7, kolom B (barang) dan C (jumlah): (Pulpen, 10), (Buku, 5), (Pulpen, 7), (Map, 3), (Pulpen, 4), (Buku, 8). Tentukan hasil: (a) =COUNTIF(B2:B7;"Buku"); (b) =SUMIF(B2:B7;"Buku";C2:C7); (c) =SUM(C2:C7).

Langkah.

1. (a) COUNTIF menghitung baris bernilai "Buku": baris 3 dan baris 7, jadi 2.
2. (b) SUMIF menjumlahkan jumlah pada baris itu: 5 + 8 = 13.
3. (c) SUM menjumlahkan semua: 10 + 5 + 7 + 3 + 4 + 8 = 37.

Jawaban: (a) 2; (b) 13; (c) 37.

Contoh 2: Fungsi IF

Daftar nilai rekaan di B2:B4: 82, 75, 68. Di C2 ada rumus =IF(B2>=75;"Lulus";"Remedial") yang disalin ke C3 dan C4. Tentukan tampilan C2:C4.

Langkah.

1. C2: 82 >= 75 benar → Lulus.
2. C3: 75 >= 75 benar (sama dengan termasuk) → Lulus.
3. C4: 68 >= 75 salah → Remedial.

Jawaban: Lulus, Lulus, Remedial.

Contoh 3: Menyalin rumus

Biaya admin 5 % (0,05) ada di E1. Harga di B3:B5: 20.000, 30.000, 50.000. Rumus di C3 akan disalin ke C4 dan C5. Pilih rumus yang tetap benar: (a) =B3*(1+E1); (b) =B3*(1+$E$1); (c) =$B$3*(1+$E$1); (d) =B3+E1.

Langkah.

1. (a) E1 bergeser menjadi E2, E3 yang kosong: salah.
2. (c) $B$3 terkunci, semua baris memakai harga B3: salah.
3. (d) menambah angka 0,05, bukan 5 % dari harga: salah.
4. (b) harga relatif, biaya admin dikunci: benar. Hasilnya 21.000, 31.500, 52.500.

Jawaban: (b).

Contoh 4: Memilih perangkat lunak

Staf administrasi rekaan mendapat empat tugas: (1) menyusun laporan tahunan 30 halaman dengan daftar isi; (2) menghitung total dan rata-rata penjualan bulanan; (3) menayangkan hasil kerja di rapat; (4) membuat 80 surat pemberitahuan dengan nama dan alamat berbeda. Tentukan perangkat lunaknya.

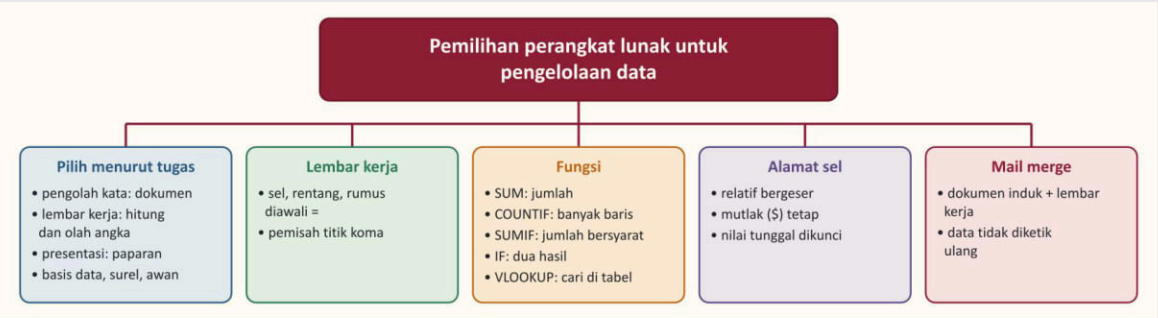
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. (1) dokumen panjang berteks: pengolah kata.
2. (2) menghitung angka: lembar kerja.
3. (3) menayangkan: aplikasi presentasi.
4. (4) surat massal dengan data berbeda: mail merge (pengolah kata + lembar kerja).

Jawaban: (1) pengolah kata; (2) lembar kerja; (3) presentasi; (4) mail merge.

❖ PETA KONSEP



Gambar 6.12 Peta konsep pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal perangkat lunak:

1. **Temukan kata kerja** tugas dan cocokkan dengan fungsi aplikasi.
2. **Untuk soal rumus**, tentukan dulu pertanyaannya: banyak baris, jumlah bersyarat, jumlah semua, dua hasil, atau mencari di tabel.
3. **Untuk IF dan hasil rumus**, hitung tiap baris di kertas; perhatikan <= dan >=.
4. **Untuk VLOOKUP**, tunjuk kolom pertama dan hitung nomor kolom.
5. **Untuk menyalin rumus**, tanyakan: mana yang boleh bergeser, mana yang harus tetap?

Jebakan yang sering dipasang:

- **COUNTIF, SUMIF, dan SUM tertukar.**
- **Tanda <= dibaca <**, sehingga baris yang stoknya sama dengan batas terlewat.
- **Nomor kolom VLOOKUP dihitung dari kolom A lembar**, bukan dari kolom pertama rentang.
- **Alamat tidak dikunci** pada nilai tunggal (diskon) atau **dikunci semua** termasuk data yang berbeda tiap baris.
- **Persen dikurangkan sebagai angka** (=B3-E1).
- **Presentasi, basis data, atau surel dipilih** untuk tugas yang inti-nya menghitung atau menulis.
- **Data diketik ulang** pada mail merge.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa barang dengan stok 300 dan batas minimum 300 tampil "Aman" karena "stoknya tidak kurang dari batas". Rumusnya memakai <=, yaitu lebih kecil atau sama dengan, sehingga 300 <= 300 benar dan tulisan yang tampil "Pesan".

NEXT LEVEL STUDY

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat tabel stok dan batas minimum empat barang serta rumus IF yang disalin ke bawah. Hitung syarat tiap baris di kertas, terutama baris yang stoknya sama dengan batas, lalu tentukan barang yang menampilkan "Pesan".

►. Staf gudang CV Sinar Plastik memantau stok dengan lembar kerja (2027). Kolom B berisi stok saat ini, kolom C berisi batas minimum, dan sel D2 berisi rumus =IF(B2<=C2;"Pesan";"Aman") yang disalin ke baris di bawahnya.

Baris	A (Barang)	B (Stok)	C (Batas minimum)
2	Kantong plastik kecil	150	200
3	Kantong plastik besar	300	300
4	Gelas plastik	520	400
5	Sedotan	90	100

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Barang yang menampilkan tulisan "Pesan" di kolom D adalah ....

A. Kantong plastik kecil dan sedotan
B. Gelas plastik saja
C. Kantong plastik kecil, kantong plastik besar, dan sedotan
D. Kantong plastik kecil, kantong plastik besar, gelas plastik, dan sedotan
E. Kantong plastik besar dan gelas plastik

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Fungsi IF menampilkan satu nilai bila syaratnya terpenuhi dan nilai lain bila tidak: =IF(syarat;nilai_jika_benar;nilai_jika_salah). Tanda <= berarti "kurang dari atau sama dengan".

Langkah:

1. Baris 2: 150 ≤ 200 → Pesan.
2. Baris 3: 300 ≤ 300 → Pesan (sama dengan termasuk).
3. Baris 4: 520 ≤ 400 → salah → Aman.
4. Baris 5: 90 ≤ 100 → Pesan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: membaca <= sebagai < sehingga baris 3 (300 = 300) terlewat.
- **B.** ✗ Terbalik: gelas plastik justru menampilkan "Aman".
- **C.** ✓ Tiga barang memenuhi syarat B ≤ C.
- **D.** ✗ Gelas plastik (520 > 400) menampilkan "Aman".
- **E.** ✗ Kantong plastik besar memang "Pesan", tetapi gelas plastik "Aman".

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Tentukan dulu pertanyaan yang dijawab rumus atau fasilitas yang diminta. Lalu nilai tiap pilihan atau pernyataan terhadap pertanyaan itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Sekretaris OSIS SMK Karya Bangsa akan membuat 150 surat undangan wisuda 2027 untuk orang tua siswa. Isi surat sama, hanya nama orang tua, nama siswa, dan kelas yang berbeda. Data itu sudah tersimpan dalam satu berkas lembar kerja (spreadsheet) dengan kolom Nama Orang Tua, Nama Siswa, dan Kelas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Fasilitas mail merge di pengolah kata dapat mengambil nama dan kelas dari lembar kerja itu untuk setiap surat.	○	○
Dengan mail merge, isi surat yang sama diketik satu kali sebagai dokumen induk.	○	○
Data di lembar kerja harus diketik ulang ke pengolah kata sebelum mail merge dijalankan.	○	○

2. Staf administrasi Toko Grosir "Sumber Rezeki" mencatat penjualan Juli 2027 di lembar kerja. Kolom A berisi tanggal, kolom B nama barang, dan kolom C jumlah barang terjual, dari baris 2 sampai baris 201. Pemilik toko ingin tahu berapa kali transaksi "Beras 5 kg" terjadi selama Juli, yaitu banyaknya baris transaksi beras itu, bukan jumlah karung yang terjual.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rumus yang tepat adalah ....

A. =SUM(C2:C201)
B. =SUMIF(B2:B201;"Beras 5 kg";C2:C201)
C. =COUNT(B2:B201)
D. =COUNTIF(B2:B201;"Beras 5 kg")
E. =VLOOKUP("Beras 5 kg";B2:C201;2;0)

Kunci singkat: 1. 1B 2B 3S 2. D

✔ PERIKSA DIRI

- Apa beda COUNTIF dan SUMIF dalam satu kalimat?
- Mengapa diskon yang dipakai semua baris ditulis dengan alamat mutlak ($E$1)?
- **Yang harus kuingat:** COUNTIF banyak baris, SUMIF jumlah bersyarat; hitung IF per baris; VLOOKUP dari kolom pertama; nilai tunggal dikunci dengan $.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 6.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-6.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 6.3 · Pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman

SMKMPLB-6.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman** sebagai bagian dari kecakapan kerja dasar MPLB. Sub bab ini termasuk yang **paling sulit** pada bab 6: semua soal latihan dan simulasinya berkategori sulit, karena soalnya berupa cerita kantor yang memuat beberapa kejanggalan sekaligus dan kamu harus menilai tindakan yang paling tepat.

Soal yang muncul berkisar pada lima hal:

- **menguji data** (kosong, salah format, ganda, tidak wajar) dan menentukan tindakan perbaikannya;
- **mencadangkan data** (seberapa sering, disimpan di mana);
- **mengatur hak akses** (siapa boleh melihat, siapa boleh mengubah);
- **menjaga akun** (kata sandi, verifikasi dua langkah) dan **mengenali surel penipuan** (*phishing*);
- **mengelola data pribadi** (meminta, menyimpan, membagikan).

Bentuk soalnya sering **pilihan ganda kompleks** (lebih dari satu jawaban benar) atau **benar/salah majemuk**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

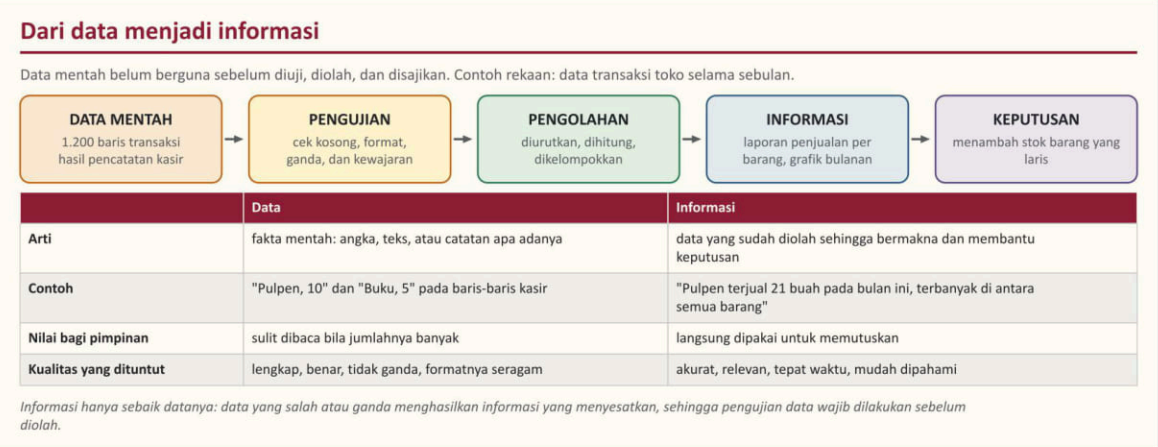
- membedakan data dan informasi serta menjelaskan syarat data yang berkualitas;
- menguji data dan memilih tindakan perbaikan yang benar;
- menentukan jadwal dan lokasi cadangan yang aman;
- menerapkan hak akses seperlunya dan kata sandi yang kuat;
- mengenali ciri surel *phishing* dan menentukan sikap yang tepat;
- menjelaskan prinsip pengelolaan data pribadi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

KONSEP INTI

1. Data dan informasi

Data adalah fakta mentah berupa angka, teks, atau catatan apa adanya, misalnya 1.200 baris transaksi kasir. **Informasi** adalah data yang sudah diolah sehingga bermakna dan membantu orang mengambil keputusan, misalnya "pulpen terjual 21 buah pada bulan ini, paling banyak di antara semua barang". Perubahan dari data menjadi informasi terjadi melalui beberapa tahap (Gambar 6.13).



	Data	Informasi
Arti	fakta mentah: angka, teks, atau catatan apa adanya	data yang sudah diolah sehingga bermakna dan membantu keputusan
Contoh	"Pulpen, 10" dan "Buku, 5" pada baris-baris kasir	"Pulpen terjual 21 buah pada bulan ini, terbanyak di antara semua barang"
Nilai bagi pimpinan	sulit dibaca bila jumlahnya banyak	langsung dipakai untuk memutuskan
Kualitas yang dituntut	lengkap, benar, tidak ganda, formatnya seragam	akurat, relevan, tepat waktu, mudah dipahami

Informasi hanya sebaik datanya: data yang salah atau ganda menghasilkan informasi yang menyesatkan, sehingga pengujian data wajib dilakukan sebelum diolah.

Gambar 6.13 Data mentah diuji, diolah, dan disajikan sehingga menjadi informasi untuk keputusan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Ada satu hal yang sering dilupakan: **informasi hanya sebaik datanya**. Bila datanya salah, ganda, atau tidak lengkap, laporan yang dihasilkan menyesatkan walaupun rumus dan grafiknya benar. Karena itu, pekerjaan staf administrasi tidak berhenti pada mengolah angka, tetapi mencakup **menguji data** sebelum dipakai dan **mengamankannya** sesudahnya.

Data yang berkualitas memiliki ciri berikut.

- **Lengkap:** semua kolom wajib terisi.
- **Benar (akurat):** isinya sesuai kenyataan.
- **Tidak ganda:** satu kejadian atau satu orang dicatat satu kali.
- **Seragam:** format dan penulisan konsisten (tanggal, nomor, nama kota).
- **Terkini:** sesuai keadaan terbaru.
- **Aman:** hanya dapat dibaca dan diubah oleh yang berhak, serta tersedia saat dibutuhkan.

2. Pengujian data

Pengujian data adalah pemeriksaan sebelum data dipakai untuk pekerjaan penting, misalnya mencetak kartu anggota, mengirim surel massal, membuat tagihan, atau menyusun laporan. Pemeriksaan dilakukan menurut aturan yang berlaku untuk data itu. Gambar 6.14 merangkum enam pengujian yang paling sering diujikan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Daftar periksa pengujian data

Periksa data SEBELUM dipakai mencetak kartu, mengirim surel, atau membuat laporan.

Pengujian	Pertanyaan pemeriksaan	Contoh temuan	Tindakan yang tepat
Kelengkapan	adakah kolom wajib yang kosong?	nomor ponsel peserta kosong	minta datanya ke sumber (konfirmasi ulang)
Format	sesuai aturan panjang dan bentuknya?	NIK 14 angka (seharusnya 16); tanggal 31-02-2027	konfirmasi ke pemilik data, jangan menebak
Duplikat	adakah baris yang sama persis?	dua baris dengan nama, NIK, dan surel sama	hapus satu baris, simpan satu
Kewajaran	masuk akal dalam rentangnya?	usia siswa kelas XII 7 tahun; nilai ujian 105 dari 100	periksa sumber lalu perbaiki
Konsistensi	penulisannya seragam?	kota ditulis "Bandung", "bandung", "BDG"	seragamkan satu penulisan
Kesesuaian isi	isinya cocok dengan jenis kolom?	alamat surel tanpa tanda @	konfirmasi ulang ke pemilik surel

Aturan emas tindakan

- data yang MERAGUKAN dikonfirmasi ke sumbernya
- jangan menghapus atau menebak perbaikannya sendiri
- hanya duplikat yang SAMA PERSIS yang aman dihapus

Jebakan yang sering dipasang

- memperbaiki data dengan "kelihatannya begini"
- menghapus baris yang salah format (orangnya jadi hilang)
- menghapus dua baris sekaligus padahal beda orang

Gambar 6.14 Enam pengujian data beserta contoh temuan dan tindakan yang tepat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Kelengkapan:** apakah kolom wajib terisi? Contoh: nomor ponsel peserta kosong.
- **Format:** apakah panjang dan bentuknya sesuai aturan? Contoh: nomor induk kependudukan (NIK) wajib 16 angka, tetapi tertulis 14 angka; nomor ponsel yang hanya 8 angka; tanggal yang tidak ada di kalender seperti 31 Februari.
- **Duplikat:** apakah ada baris yang sama? Satu orang yang tercatat dua kali dapat menerima dua kartu atau dua surel, dan angka laporan menjadi ganda.
- **Kewajaran:** apakah nilainya masuk akal? Usia siswa kelas XII tertulis 7 tahun atau nilai ujian 105 dari skala 100 jelas janggal.
- **Konsistensi:** apakah penulisannya seragam? Kota yang ditulis "Bandung", "bandung", dan "BDG" akan dihitung sebagai tiga kota yang berbeda oleh rumus COUNTIF.
- **Kesesuaian isi:** apakah isinya cocok dengan jenis kolom? Alamat surel tanpa tanda @ bukan alamat surel yang sah.

Perangkat lunak membantu pengujian: **penyaring (*filter*)** menampilkan sel kosong atau nilai tertentu, **pemformatan bersyarat** mewarnai nilai di luar rentang, **hapus duplikat** menemukan baris yang sama, dan **validasi data** membatasi isian (misalnya hanya angka 0 sampai 100). Alat hanya menandai; **keputusan perbaikan tetap pada manusia**.

3. Tindakan perbaikan: yang boleh dan yang tidak

Inilah bagian yang paling sering dinilai pada soal. Prinsipnya:

1. **Duplikat yang sama persis** (semua kolom sama, jelas orang yang sama) **boleh dihapus satu**, sehingga tersisa satu baris.
2. **Data yang meragukan** (salah format, kosong, tidak wajar) **dikonfirmasi ke sumbernya**, yaitu orang yang bersangkutan atau dokumen asli. Jangan menebak perbaikannya.
3. **Jangan menghapus baris hanya karena datanya salah.** Baris yang salah format menunjukkan orang yang sebenarnya ada. Menghapusnya berarti orang itu hilang dari daftar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Seragamkan penulisan** yang tidak konsisten, setelah memastikan maknanya sama.
5. **Catat perubahan** yang dilakukan (apa, kapan, oleh siapa) agar dapat ditelusuri.

Misalnya, alamat surel "budi.santoso.contoh.id" tampak hanya kekurangan tanda @. Tetapi bisa saja titik di tengah itu yang salah atau nama penggunanya berbeda. Menambahkan @ sendiri bisa mengirim surel ke alamat orang lain. Tindakan yang tepat: **konfirmasi ulang kepada yang bersangkutan**.

4. Tiga tujuan keamanan data

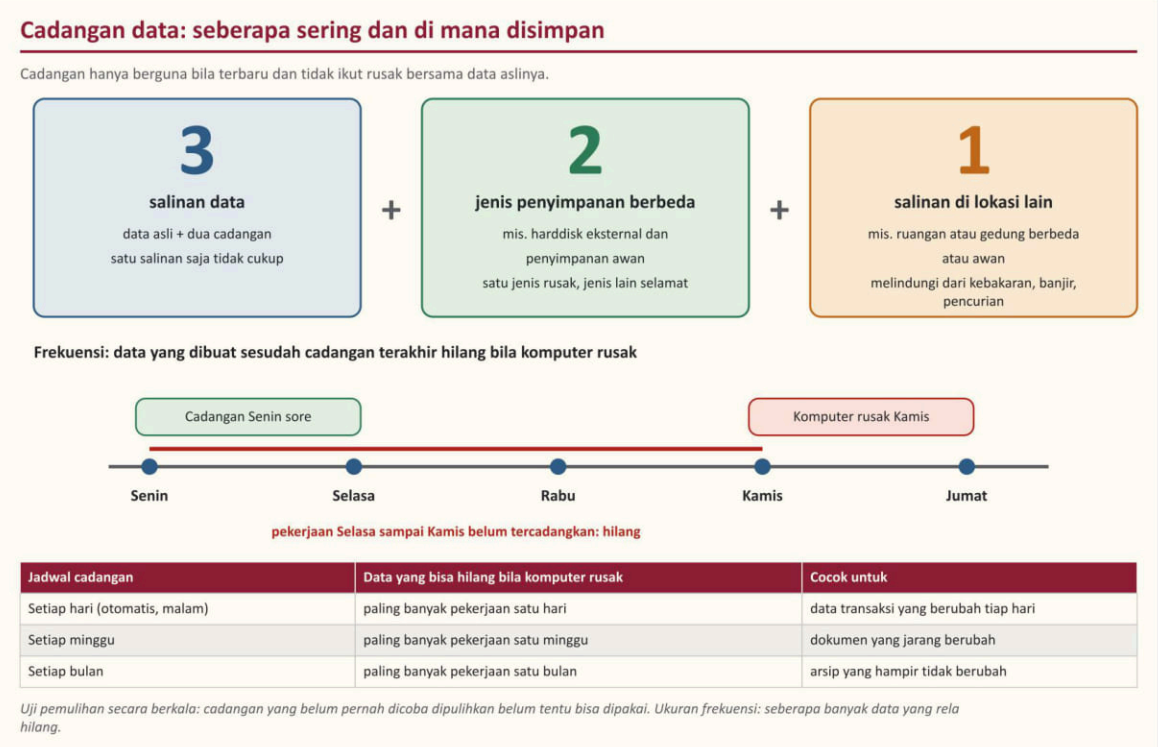
Mengamankan data berarti menjaga tiga hal.

- **Kerahasiaan:** hanya yang berhak yang dapat membaca (contoh: hak akses, kata sandi).
- **Keutuhan:** data tidak berubah atau rusak tanpa sepengetahuan yang berhak (contoh: pengujian, catatan perubahan).
- **Ketersediaan:** data dapat dipakai saat dibutuhkan (contoh: cadangan, listrik cadangan).

Soal biasanya menanyakan kelemahan mana yang tampak pada sebuah cerita: kata sandi terbuka (kerahasiaan), data diubah tanpa catatan (keutuhan), atau cadangan tidak ada (ketersediaan).

5. Cadangan data

Cadangan (*backup*) adalah salinan data untuk memulihkannya bila data asli hilang atau rusak, karena komputer rusak, terhapus tidak sengaja, dicuri, terkena virus, atau terkena bencana. Dua pertanyaan menentukan mutu cadangan (Gambar 6.15).



Gambar 6.15 Aturan 3-2-1, frekuensi cadangan, dan data yang bisa hilang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pertama, seberapa sering? Data yang dibuat **sesudah cadangan terakhir** akan hilang bila

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

komputer rusak. Jadi frekuensi ditentukan oleh **banyaknya perubahan**: transaksi yang bertambah setiap hari dicadangkan setiap hari (sebaiknya otomatis pada malam hari), dokumen yang jarang berubah cukup mingguan atau bulanan.

Kedua, disimpan di mana? Cadangan yang disimpan **di tempat yang sama dengan data asli** (satu komputer, satu laci, satu ruangan) ikut hilang saat pencurian, kebakaran, atau banjir. Aturan yang mudah diingat adalah **3-2-1**:

- **3** salinan data: data asli dan dua cadangan;
- **2** jenis penyimpanan berbeda: misalnya harddisk eksternal dan penyimpanan awan;
- **1** salinan di **lokasi lain**: ruangan atau gedung berbeda, atau di awan.

Beberapa tambahan: cadangan yang berisi data penting **dilindungi kata sandi atau sandi enkripsi** supaya tidak bisa dibaca bila hilang; dan **pemulihan diuji berkala**, sebab cadangan yang belum pernah dicoba dipulihkan belum tentu dapat dipakai. Cadangan penuh menyalin semua data, sedangkan cadangan tambahan hanya menyalin data yang berubah sejak cadangan terakhir. Cadangan tambahan lebih cepat dan hemat tempat.

6. Hak akses

Hak akses adalah izin yang diberikan kepada pengguna terhadap berkas atau folder. Tiga tingkat yang lazim: **ubah** (membaca dan mengubah), **lihat** (membaca saja), dan **tanpa akses**. Prinsipnya adalah **hak akses seperlunya**: setiap orang hanya mendapat akses yang dibutuhkan untuk tugasnya, tidak lebih. Gambar 6.16 menunjukkan contoh pengaturan.



Gambar 6.16 Contoh matriks hak akses seperlunya, kata sandi yang baik, dan pengelolaan data pribadi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara menentukan akses untuk satu orang:

1. Tanyakan **tugasnya** terhadap folder itu: menyusun dan memperbaiki, memeriksa dan menyetujui, atau tidak berkaitan.
2. **Menyusun atau memperbaiki** → ubah. **Memeriksa atau menyetujui tanpa mengubah** → lihat. **Tidak berkaitan** → tanpa akses.
3. Jangan memberi "ubah" kepada pemeriksa. Pemeriksa yang dapat mengubah akan merusak pemisahan tugas dan membuka peluang kesalahan atau kecurangan.
4. Jangan memberi akses "agar mudah" atau "jaga-jaga". Alasan kepraktisan bukan dasar pemberian akses.
5. **Tinjau berkala**, dan **cabut akses** saat pegawai pindah tugas atau berhenti.
6. **Satu akun satu orang.** Akun tidak dipinjamkan, supaya setiap perubahan dapat ditelusuri kepada pelakunya.

7. Kata sandi dan verifikasi dua langkah

Kata sandi adalah gerbang pertama sebuah akun. Kata sandi yang baik:

- **panjang**, minimal 12 karakter, karena panjang lebih menentukan kekuatan daripada keanehan;
- memadukan huruf besar, huruf kecil, angka, dan simbol;
- **tidak memakai** tanggal lahir, nama sendiri, nama perusahaan, atau urutan mudah seperti 123;
- **berbeda untuk setiap akun**: bila satu akun bocor, akun lain tidak ikut terbuka;
- **tidak ditulis di tempat terbuka** (kertas tempel, bawah papan ketik, papan tulis) dan **tidak dibagikan**, bahkan kepada rekan satu tim; bila pekerjaan perlu dikerjakan orang lain, berikan hak akses, bukan kata sandi;
- diganti bila dicurigai bocor.

Verifikasi dua langkah menambah satu lapisan: setelah kata sandi, pengguna memasukkan kode kedua yang dikirim ke ponsel atau dibuat aplikasi. Dengan begitu, kata sandi yang bocor saja tidak cukup untuk membuka akun. Fasilitas ini sangat dianjurkan untuk surel kantor dan akun keuangan.

Lapisan lain yang mendukung: mengunci layar saat meninggalkan meja, memperbarui sistem dan aplikasi, memasang antivirus, serta berhati-hati memakai jaringan Wi-Fi umum untuk membuka data kantor.

8. Phishing dan rekayasa sosial

Phishing adalah penipuan yang menyamar sebagai pihak tepercaya (bank, kurir, atasan, penyedia surel) lewat surel, pesan singkat, atau situs tiruan, untuk mencuri kata sandi, data kartu, atau uang. Penipu tidak membobol komputer, melainkan **membujuk manusianya**. Cara itu disebut **rekayasa sosial**. Lima tanda yang dapat diperiksa tampak pada Gambar 6.17.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 6.17 Lima tanda surel phishing pada contoh rekaan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Alamat pengirim tidak resmi**: domain (bagian sesudah @) berbeda dari alamat resmi lembaga yang disebut.
2. **Judul menekan dan mendesak**: ancaman diblokir, hadiah yang akan hangus, batas waktu singkat.
3. **Sapaan umum**: "Pelanggan" atau "Pengguna", tanpa nama.
4. **Tautan tidak cocok**: alamat tujuan bukan situs resmi. Arahkan kursor untuk melihat alamat sebenarnya tanpa mengeklik.
5. **Permintaan data atau lampiran yang tidak terduga**: kata sandi, kode verifikasi, data kartu, atau berkas yang tidak diminta.

Sikap yang benar: **jangan mengeklik, jangan membuka lampiran, jangan mengisi data**; **laporkan** kepada atasan atau bagian TI; **cek kebenarannya** melalui situs atau nomor resmi yang kamu cari sendiri (bukan yang tertera di surel). Hati-hati pada dua godaan: logo dan nama lengkap penerima pada surel **tidak membuktikan keaslian**, sebab penipu mudah meniru logo dan sering memperoleh nama dari data yang bocor. Mengeklik tautan "sekadar mengecek" juga berbahaya, karena tautan dapat memasang program berbahaya atau mencatat bahwa alamatmu aktif.

Jenis ancaman lain yang perlu dikenal: ***malware*** (program berbahaya seperti virus dan *ransomware*, yaitu program yang mengunci data lalu meminta tebusan) dan **penipuan atas nama atasan** (surel atau pesan yang tampak dari pimpinan dan meminta data atau transfer mendesak; selalu konfirmasi lewat saluran lain).

9. Data pribadi

Data pribadi adalah data yang dapat mengenali seseorang: nama lengkap, nomor induk kependudukan, nomor kartu keluarga, nama ibu kandung, alamat rumah, nomor ponsel, alamat surel, foto kartu identitas, dan data keuangan. Pengelolaannya diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Prinsip praktisnya untuk

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kantor:

- **Minta seperlunya**: hanya data yang benar-benar dibutuhkan untuk tujuan kegiatan. Data yang "mungkin berguna kelak" tidak boleh diminta.
- **Jelaskan tujuannya** dan **minta persetujuan** pemilik data.
- **Simpan dengan akses terbatas**: hanya petugas yang membutuhkan yang dapat membukanya, dengan kata sandi, dan tidak ditaruh di folder bersama yang terbuka luas.
- **Bagikan seperlunya**: data tidak diserahkan kepada pihak lain di luar tujuan.
- **Hapus bila tidak dibutuhkan lagi**, dengan cara yang aman.

Misalnya, formulir keanggotaan perpustakaan kantor cukup meminta nama, unit kerja, nomor ponsel, dan alamat surel. Meminta nama ibu kandung atau foto kartu identitas bukan kebutuhan perpustakaan, sehingga tidak boleh diminta.

10. Menghapus data dengan aman

Data yang tidak dibutuhkan harus dimusnahkan sampai tidak terbaca. **Dokumen kertas** rahasia dihancurkan dengan mesin penghancur kertas, bukan dibuang utuh. **Berkas digital** dihapus permanen termasuk dari tempat sampah dan salinan cadangan lama yang sudah melewati masa simpan. **Perangkat bekas** (komputer, flashdisk, ponsel kantor) dibersihkan datanya sebelum dijual, diberikan, atau dibuang, karena data yang hanya "dihapus biasa" masih dapat dipulihkan.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Data** = fakta mentah; **informasi** = data yang diolah untuk keputusan; informasi hanya sebaik datanya.
- **Uji data:** kosong, format, duplikat, kewajaran, konsistensi, kesesuaian isi.
- **Tindakan:** duplikat sama persis → hapus satu; data meragukan → konfirmasi ke sumber; jangan menebak; jangan menghapus orangnya.
- **Cadangan:** sering menurut banyaknya perubahan; 3-2-1; lokasi terpisah; dilindungi; diuji.
- **Hak akses seperlunya:** menyusun = ubah; memeriksa = lihat; tidak berkaitan = tanpa akses.
- **Kata sandi:** panjang, berbeda tiap akun, tidak dibagikan, plus verifikasi dua langkah.
- **Phishing:** periksa pengirim, judul mendesak, sapaan, tautan, permintaan data; jangan klik; laporkan.
- **Data pribadi:** seperlunya, dengan tujuan dan persetujuan, akses terbatas.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 6.18.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menguji data pendaftar

Panitia lomba rekaan memeriksa daftar pendaftar sebelum mengirim surel konfirmasi. Aturan: nomor ponsel 10 sampai 13 angka diawali 08, setiap orang satu kali, alamat surel memuat @, semua kolom wajib terisi.

No	Nama	Nomor ponsel	Surel
1	Dewi Lestari	0812345678901	dewi@contoh.id
2	Andika Putra	08123456	andika.putra.contoh.id
3	Dewi Lestari	0812345678901	dewi@contoh.id
4	Sinta Maharani	(kosong)	sinta@contoh.id

Tentukan masalah dan tindakan yang tepat.

Langkah.

1. Baris 3 sama persis dengan baris 1 (nama, ponsel, dan surel): **duplikat**. Hapus satu, simpan satu.
2. Baris 2: nomor ponsel hanya 8 angka (format salah) dan surel tanpa @ (isi tidak sesuai). Ini orang yang nyata, jadi **dikonfirmasi ulang kepada Andika**. Baris tidak dihapus dan perbaikan tidak ditebak.
3. Baris 4: nomor ponsel **kosong** (tidak lengkap). **Minta nomornya kepada Sinta.**

Jawaban: hapus baris 3; konfirmasi ulang data baris 2 kepada Andika; minta nomor ponsel baris 4 kepada Sinta.

Contoh 2: Jadwal dan lokasi cadangan

Toko bangunan rekaan mencatat sekitar 150 transaksi setiap hari di satu komputer kasir. Cadangan terakhir dibuat Selasa malam, lalu komputer rusak Kamis pagi sebelum toko buka. Berapa transaksi yang hilang, dan bagaimana sebaiknya cadangannya diatur?

Langkah.

1. Data yang dibuat sesudah cadangan terakhir hilang: seluruh transaksi hari Rabu, yaitu sekitar 150 transaksi.
2. Transaksi berubah setiap hari, jadi cadangan dibuat **setiap hari**, otomatis pada malam hari.
3. Terapkan 3-2-1: data asli di komputer kasir, satu cadangan di harddisk eksternal yang disimpan di ruangan lain, dan satu cadangan di penyimpanan awan berkata sandi.
4. Uji pemulihan, misalnya sebulan sekali.

Jawaban: sekitar 150 transaksi hilang; cadangan harian otomatis dengan aturan 3-2-1 dan diuji berkala.

Contoh 3: Menilai lima surel

Seorang staf menerima lima surel. Tentukan mana yang patut dicurigai dan sikapnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Surel dari ketua bagian lewat alamat yang selama ini dipakai, berisi jadwal rapat tanpa tautan atau lampiran.
2. Surel dari "Admin Email" yang meminta kata sandi untuk "peremajaan akun".
3. Surel pemberitahuan menang undian Rp50.000.000 dengan tautan untuk mengisi data rekening.
4. Surel yang tampak dari direktur, meminta data gaji seluruh pegawai dikirim hari ini ke alamat surel pribadi.
5. Surel dari pemasok langganan berisi faktur sesuai pesanan minggu lalu dengan lampiran PDF, dikirim dari alamat yang biasa.

Langkah.

1. Wajar: sesuai kebiasaan dan tidak meminta apa pun.
2. **Phishing.** Penyedia layanan tidak pernah meminta kata sandi lewat surel. Laporkan dan hapus.
3. **Phishing.** Undian yang tidak pernah diikuti dan permintaan data rekening adalah tanda penipuan.
4. **Patut dicurigai** (penipuan atas nama atasan): ada desakan, data sensitif, dan alamat penerima pribadi. Konfirmasi dulu kepada direktur lewat telepon atau tatap muka sebelum mengirim.
5. Wajar, tetapi tetap **cocokkan faktur dengan pesanan** sebelum membuka lampiran atau membayar.

Jawaban: surel 2 dan 3 adalah phishing; surel 4 dikonfirmasi lewat saluran lain; surel 1 dan 5 wajar dengan pemeriksaan biasa.

Contoh 4: Menilai kata sandi

Manakah kata sandi yang paling sesuai untuk akun surel kantor? (a) dewi2005 (tahun lahir Dewi); (b) kantor2027; (c) Mj#7kP!tR9wQ2x, yang belum dipakai di akun lain; (d) sama dengan kata sandi surel pribadi supaya mudah diingat.

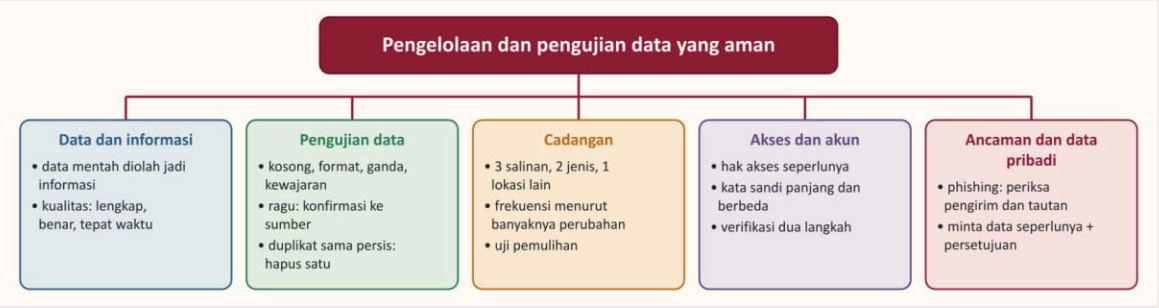
Langkah.

1. (a) memuat nama dan tahun lahir: mudah ditebak.
2. (b) pendek, mudah ditebak, dan memuat kata umum.
3. (d) dipakai ulang: bila akun pribadi bocor, akun kantor ikut terbuka.
4. (c) panjang 14 karakter, campuran huruf besar, kecil, angka, simbol, dan unik.

Jawaban: (c), sebaiknya ditambah verifikasi dua langkah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

❖ PETA KONSEP



Gambar 6.18 Peta konsep pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal pengelolaan data:

1. **Baca cerita dan tandai semua kejanggalan** (cadangan di satu tempat, kata sandi terbuka, data kosong, akses terlalu luas).
2. **Cocokkan tiap kejanggalan dengan prinsipnya**: kerahasiaan, keutuhan, atau ketersediaan.
3. **Nilai setiap pilihan satu per satu** (pada soal kompleks dan benar/salah majemuk). Satu pilihan yang tampak ramah dapat salah.
4. **Untuk akses**, tentukan tugas tiap orang: menyusun, memeriksa, atau tidak berkaitan.
5. **Untuk data meragukan**, pilih konfirmasi ke sumber.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Cadangan di tempat yang sama** dengan data asli (komputer dan cadangannya dalam satu ruangan atau satu laci).
- **Frekuensi cadangan yang terlalu jarang** untuk data yang berubah setiap hari.
- **Hak akses diberikan "agar mudah"** atau pemeriksa diberi hak ubah.
- **Menghapus baris yang salah format** padahal orangnya nyata.
- **Memperbaiki data dengan menebak.**
- **Menghapus dua baris yang namanya sama** padahal NIK atau data lain berbeda (belum tentu orang yang sama).
- **Mengeklik tautan "sekadar mengecek"**, atau percaya karena ada logo dan nama penerima.
- **Kata sandi dibagikan** demi kelancaran kerja.
- **Meminta data pribadi berlebih** "supaya lengkap".

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menjawab bahwa dua baris dengan nama sama harus dihapus salah satunya. Padahal duplikat hanya aman dihapus bila seluruh isinya sama persis; bila nama sama tetapi NIK berbeda, kemungkinan itu dua orang berbeda dan harus diperiksa dulu ke sumbernya.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat tiga pegawai dengan tugas yang berbeda terhadap satu folder. Tentukan tugas masing-masing (menyusun, memeriksa, atau tidak berkaitan), terjemahkan menjadi tingkat akses, lalu cocokkan dengan pilihan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Kebijakan data PT Mitra Kargo (2027): setiap pegawai hanya mendapat hak akses yang dibutuhkan untuk tugasnya. Hak akses folder terdiri atas: ubah (membaca dan mengubah), lihat (membaca saja), atau tanpa akses. Folder "Data Gaji" berisi slip gaji seluruh pegawai.

Pegawai	Tugas yang berkaitan dengan folder Data Gaji
Rina (staf penggajian)	menyusun dan memperbaiki slip gaji
Dodi (manajer keuangan)	memeriksa dan menyetujui slip gaji tanpa mengubahnya
Sari (staf pemasaran)	tidak ada

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengaturan hak akses yang paling sesuai dengan kebijakan adalah ....

A. Rina: ubah; Dodi: ubah; Sari: lihat saja
B. Rina: ubah; Dodi: lihat; Sari: lihat
C. Rina: lihat saja; Dodi: ubah; Sari: tanpa akses
D. Rina: ubah; Dodi: lihat; Sari: tanpa akses
E. Rina: ubah; Dodi: ubah; Sari: tanpa akses

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Prinsip hak akses seperlunya (least privilege): setiap pengguna hanya mendapat hak yang dibutuhkan untuk tugasnya. Cara ini mengurangi risiko data rahasia diubah atau dibaca oleh orang yang tidak berkepentingan.

Langkah:
1. Rina menyusun dan memperbaiki → ubah.
2. Dodi memeriksa tanpa mengubah → lihat.
3. Sari tidak punya tugas terkait → tanpa akses.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Dodi tidak perlu mengubah, dan Sari tidak berkepentingan membaca data gaji.
• **B.** ✗ Jebakan: Rina dan Dodi sudah tepat, tetapi Sari tidak punya tugas terkait sehingga tidak boleh membaca data gaji.
• **C.** ✗ Hak Rina dan Dodi tertukar; Rina tidak dapat memperbaiki slip gaji.
• **D.** ✓ Sesuai tugas masing-masing.
• **E.** ✗ Jebakan: manajer memang pejabat lebih tinggi, tetapi tugasnya hanya memeriksa sehingga cukup hak lihat.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Tandai kejanggalan pada cerita, hubungkan dengan prinsipnya, lalu nilai tiap pilihan atau pernyataan.

1. Staf administrasi Dinas Koperasi memeriksa data pendaftar pelatihan UMKM 2027 sebelum data dipakai untuk mencetak sertifikat dan mengirim surel. Aturan data: NIK

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

terdiri atas 16 angka, setiap orang hanya terdaftar satu kali, dan alamat surel harus memuat tanda @.

No	Nama	NIK	Surel
1	Rina Marlina	3201014507990002	rina.m@contoh.id
2	Bagus Pratama	320102120898001	baguspratama@contoh.id
3	Rina Marlina	3201014507990002	rina.m@contoh.id
4	Yuni Astuti	3201035502000004	yuniastuti.contoh.id

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pengujian dan perbaikan data yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Baris 3 dihapus karena nama, NIK, dan surelnya sama persis dengan baris 1.
☐ B. NIK Bagus Pratama dikonfirmasi ulang kepadanya karena hanya terdiri atas 15 angka.
☐ C. Baris 2 dihapus karena NIK-nya tidak valid sehingga Bagus dianggap tidak jadi mendaftar.
☐ D. Alamat surel Yuni Astuti dikonfirmasi ulang karena tidak memuat tanda @.
☐ E. Alamat surel Yuni langsung diperbaiki menjadi yuniastuti@contoh.id karena yang kurang tampaknya tanda @ saja.

2. Bagian keuangan sebuah koperasi menyimpan data simpanan 800 anggota dalam satu berkas lembar kerja di komputer kantor (2027). Kata sandi komputer ditempel di monitor agar mudah diingat staf baru. Cadangan data dibuat setiap Jumat sore ke flashdisk yang disimpan di laci meja komputer itu. Pada suatu Rabu siang komputer rusak dan tidak dapat dinyalakan lagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Transaksi yang dicatat pada Senin dan Selasa sebelum komputer rusak masih dapat dipulihkan dari flashdisk cadangan.	○	○
Kata sandi di monitor boleh dibiarkan karena komputer berada di ruang keuangan yang dimasuki pegawai koperasi.	○	○
Menyimpan salinan cadangan di tempat lain, misalnya ruang berbeda atau penyimpanan awan yang dilindungi kata sandi, mengurangi risiko kehilangan data.	○	○

Kunci singkat: 1. A, B, D 2. 1S 2S 3B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Apa tindakan yang tepat untuk data yang kosong atau salah format, dan mengapa baris itu tidak langsung dihapus?
- Mengapa cadangan yang disimpan di ruangan yang sama dengan datanya belum aman?
- **Yang harus kuingat:** konfirmasi ke sumber, cadangan 3-2-1, hak akses seperlunya, kata sandi panjang dan tidak dibagikan, jangan klik tautan mencurigakan.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 6.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-6.3

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 6.4 · Penyajian data dan informasi perkantoran

SMKMPLB-6.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi Pusmendik memuat **penyajian data dan informasi perkantoran** sebagai bagian terakhir dari bab perangkat, data, dan informasi. Soalnya hampir selalu berupa cerita pendek yang menyertakan **tabel data** (jumlah penjualan, anggaran, keluhan, pelanggan), lalu meminta kamu menentukan **bentuk penyajian yang paling tepat** (tabel, diagram batang, grafik garis, diagram lingkaran, diagram batang berkelompok) sekaligus **kesimpulan yang benar** dari data itu.

Dua kemampuan dinilai sekaligus. **Pertama, memilih bentuk** menurut tujuan pembaca. **Kedua, menghitung dan membaca**: selisih, persentase, kenaikan, dan menguji kata-kata seperti "naik setiap bulan" atau "dua kali lipat". Pada soal sulit, pilihan-pilihannya memakai bentuk yang benar tetapi memuat satu angka atau satu klaim yang salah, jadi kamu harus menghitung sendiri. Semua soal latihan sub bab ini berkategori sulit. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- memilih tabel, diagram batang, grafik garis, diagram lingkaran, atau diagram batang berkelompok menurut tujuan;
- menghitung persentase, selisih, kenaikan atau penurunan persen, dan rata-rata dari tabel data;
- menyebutkan unsur tabel dan grafik yang baik;
- mengenali grafik yang menyesatkan dan memperbaikinya;
- menyimpulkan data dengan tepat dan menyusun ringkasan untuk pimpinan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mulai dari tujuan penyajian

Data yang sama dapat disajikan dalam beberapa bentuk, tetapi **bentuk yang tepat ditentukan oleh apa yang ingin diperlihatkan kepada pembaca**. Karena itu, sebelum memilih, tanyakan: *pembaca ingin tahu apa?* Gambar 6.19 memetakan lima tujuan yang paling umum.

Memilih bentuk penyajian menurut tujuan

Tanyakan dulu: apa yang ingin diperlihatkan kepada pembaca?

Tujuan penyajian	Bentuk yang tepat	Contoh data	Hindari
Memperlihatkan angka rinci yang akan dibaca persis	tabel	daftar harga, rekap nilai, rincian biaya	grafik tanpa angka bila pembaca butuh nilai persis
Membandingkan nilai antar kategori	diagram batang	penjualan per cabang, jumlah pegawai per bagian	garis (kategori bukan urutan waktu)
Membandingkan dua periode atau kelompok pada tiap kategori	diagram batang berkelompok	pelanggan tiap cabang tahun lalu dan tahun ini	dua grafik terpisah dengan skala berbeda
Memperlihatkan perubahan dari waktu ke waktu (tren)	grafik garis	jumlah keluhan per bulan, suhu per hari	lingkaran (tidak menunjukkan urutan waktu)
Memperlihatkan bagian terhadap keseluruhan (persentase)	diagram lingkaran	komposisi anggaran, asal pelanggan	lingkaran untuk tren, atau lebih dari ±6 potongan

Kata kunci soal: "dari bulan ke bulan, perubahan, tren" → garis; "membandingkan antar ...", "tertinggi dan terendah" → batang; "bagian dari seluruh", "persentase" → lingkaran; "dua tahun, setiap cabang" → batang berkelompok.

Gambar 6.19 Tujuan penyajian, bentuk yang tepat, dan bentuk yang sebaiknya dihindari. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Angka rinci yang akan dibaca persis → tabel.**
- **Perbandingan antar kategori** (cabang, barang, bagian) **→ diagram batang.**
- **Perbandingan dua periode atau dua kelompok pada setiap kategori → diagram batang berkelompok.**
- **Perubahan dari waktu ke waktu (tren) → grafik garis.**
- **Bagian terhadap keseluruhan (persentase) → diagram lingkaran.**

Kata kunci dalam soal membantu: "dari bulan ke bulan", "perubahan", dan "tren" mengarah ke garis; "membandingkan antar cabang" dan "tertinggi dan terendah" mengarah ke batang; "bagian dari seluruh" dan "persentase" mengarah ke lingkaran; "dua tahun pada setiap cabang" mengarah ke batang berkelompok.

2. Tabel

Tabel menyajikan angka secara **rinci dan tepat**, cocok bila pembaca perlu mencari nilai persis atau bila datanya banyak dan beragam. Tabel yang baik memiliki **judul**, **nama kolom dan baris yang jelas**, **satuan** (rupiah, orang, lembar), **urutan yang logis** (waktu, abjad, atau nilai), dan **jumlah (total)** bila diperlukan. Kelemahan tabel: pola dan perbandingan sulit terlihat sekilas. Karena itu, untuk laporan kepada pimpinan yang ingin gambaran cepat, tabel biasanya dilengkapi grafik.

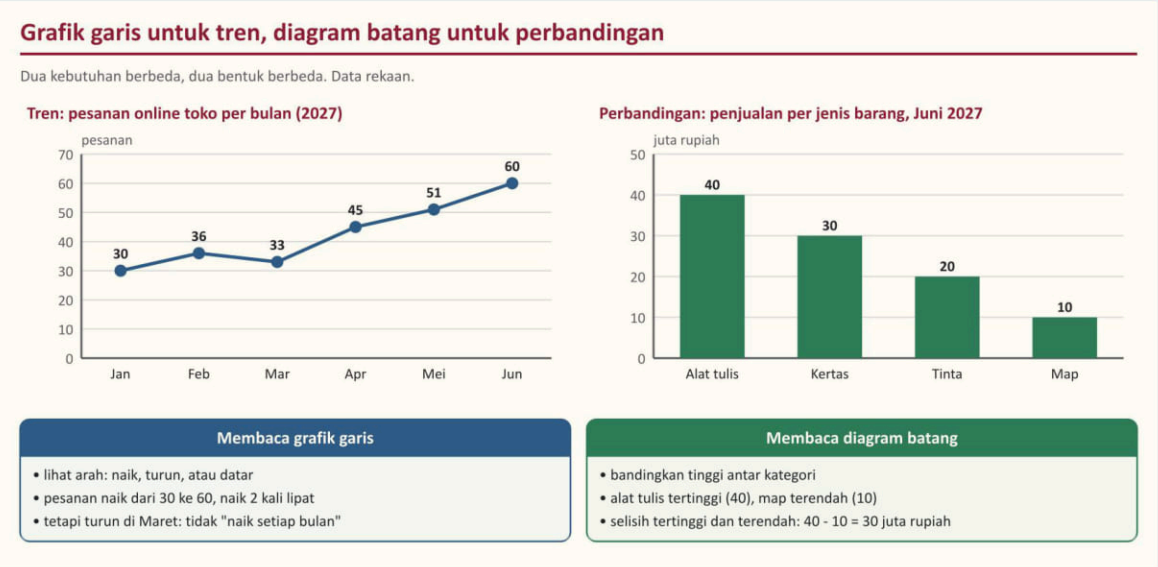
3. Diagram batang dan grafik garis

Diagram batang memakai batang yang tingginya (atau panjangnya) sebanding dengan nilai, sehingga mata langsung membandingkan **antar kategori**. Kategorinya tidak harus

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

berurutan, misalnya cabang Bogor, Depok, dan Bekasi. Agar mudah dibaca, batang dapat diurutkan dari yang terbesar. **Diagram batang berkelompok** menaruh dua batang atau lebih berdampingan pada tiap kategori, misalnya jumlah pelanggan tahun lalu dan tahun ini untuk tiap cabang, disertai legenda warna.

Grafik garis menghubungkan titik-titik data dengan garis, sehingga **arah dan laju perubahan** terlihat. Sumbu mendatarnya harus **urutan waktu** (hari, bulan, tahun). Garis tidak cocok untuk kategori yang tidak berurutan, sebab garis yang menghubungkan "Bogor" dan "Depok" tidak bermakna. Gambar 6.20 menunjukkan perbedaan keduanya.



Gambar 6.20 Grafik garis untuk tren dan diagram batang untuk perbandingan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Cara membaca grafik garis: perhatikan **arah** (naik, turun, datar) dan **setiap titik**. Pada contoh, pesanan naik dari 30 ke 60 (dua kali lipat) dalam enam bulan, **tetapi turun di Maret**. Karena itu pernyataan "naik setiap bulan" salah. Cara membaca diagram batang: bandingkan **tinggi** antar kategori. Pada contoh, alat tulis tertinggi (40 juta rupiah), map terendah (10 juta rupiah), dan selisihnya 40 − 10 = 30 juta rupiah.

4. Diagram lingkaran dan persentase

Diagram lingkaran membagi satu lingkaran menjadi juring-juring. Setiap juring adalah **bagian terhadap keseluruhan**, dan seluruh juring berjumlah **100 %** (sudut seluruhnya 360°). Diagram ini cocok untuk komposisi, misalnya anggaran menurut pos, pegawai menurut bagian, atau pelanggan menurut asal pesanan. Syaratnya: bagian-bagiannya harus membentuk **satu keseluruhan yang utuh**, dan jumlah juringnya sebaiknya tidak lebih dari sekitar enam. Diagram lingkaran **tidak cocok untuk tren** karena tidak menunjukkan urutan waktu.

Cara membuat dan membaca (Gambar 6.21):

1. **Jumlahkan** semua bagian menjadi total.
2. **Persentase** tiap bagian = bagian ÷ total × 100 %.
3. **Periksa** bahwa jumlah persentase = 100 %.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Sudut juring** = persentase × 360°.

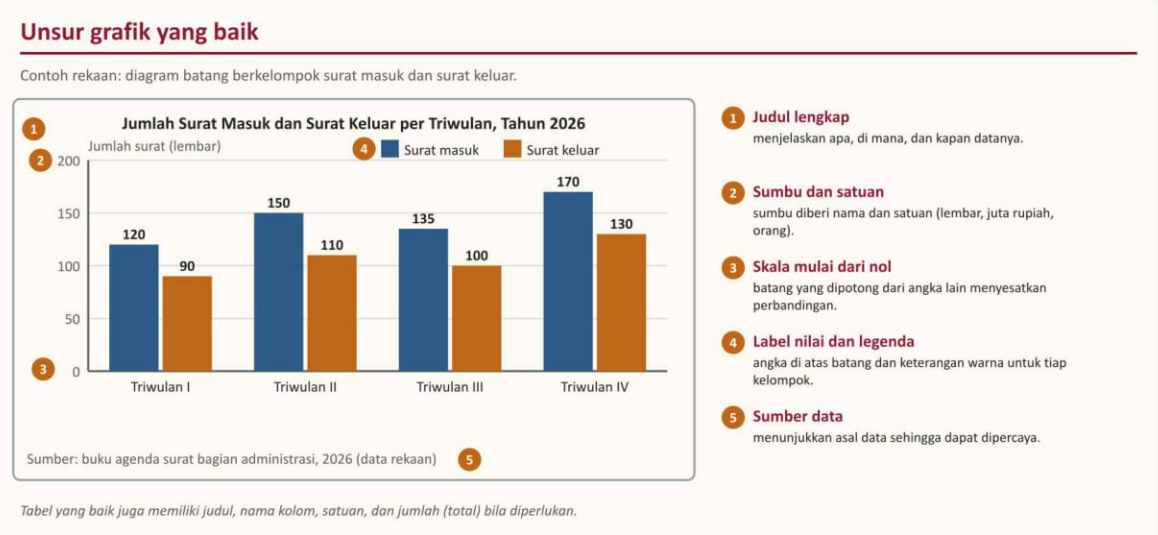


Gambar 6.21 Diagram lingkaran jumlah pegawai menurut bagian dan cara menghitung persentase dan sudutnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada contoh, bagian Gudang berjumlah 48 dari total 120 pegawai, sehingga persentasenya 48 ÷ 120 × 100 % = 40 % dan sudutnya 144°. Dua klaim yang sering muncul pada pilihan jawaban dapat diuji dengan cara ini: "bagian Keuangan seperempat dari pegawai" salah karena 18 ÷ 120 = 15 %, dan "Gudang dan Administrasi bersama-sama menyumbang 60 %" benar karena 40 % + 20 % = 60 %.

5. Unsur grafik yang baik

Penyajian yang baik mudah dibaca tanpa penjelasan lisan. Gambar 6.22 menunjukkan lima unsur pada diagram batang berkelompok.



Gambar 6.22 Lima unsur grafik yang baik pada contoh diagram batang berkelompok. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Judul lengkap:** menyebut apa, di mana, dan kapan datanya.
2. **Sumbu dan satuan:** sumbu diberi nama dan satuan (lembar, juta rupiah, orang).
3. **Skala mulai dari nol** untuk diagram batang.
4. **Label nilai dan legenda:** angka di atas batang dan keterangan warna untuk setiap

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

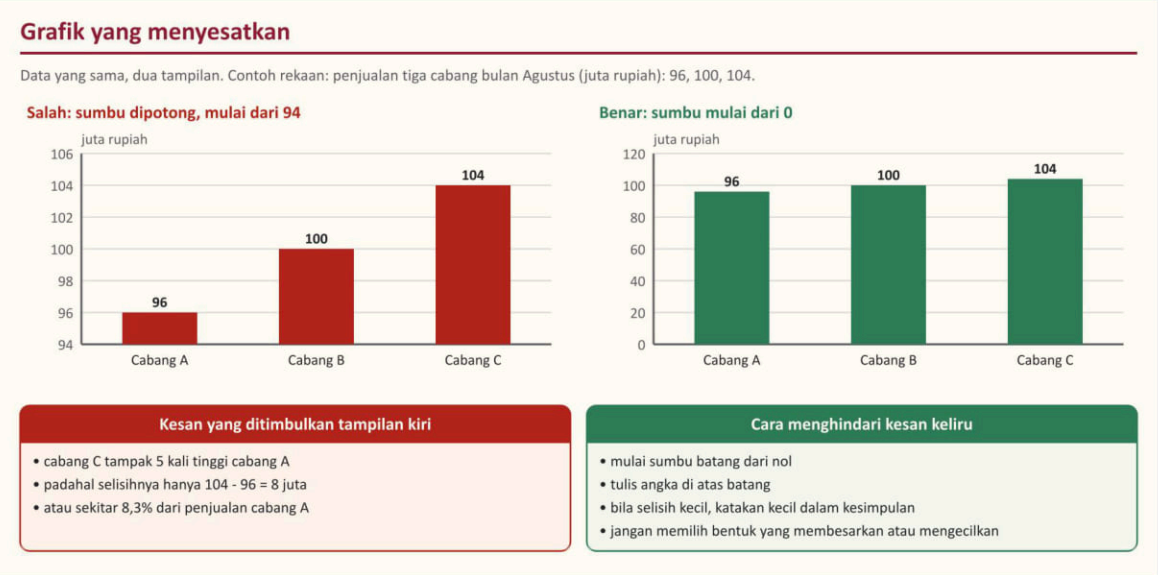
kelompok.

5. **Sumber data:** menunjukkan asal data sehingga dapat dipercaya.

Tambahan: gunakan warna yang kontras dan konsisten, jangan terlalu banyak jenis garis atau warna, dan jangan menambahkan hiasan yang mengalihkan perhatian.

6. Grafik yang menyesatkan

Grafik dapat membuat kesimpulan keliru walaupun angkanya benar. Penyebab yang paling sering dipasang pada soal adalah **sumbu batang yang dipotong** (tidak mulai dari nol). Gambar 6.23 menampilkan data yang sama dalam dua tampilan.



Gambar 6.23 Sumbu dipotong membuat selisih kecil tampak sangat besar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada tampilan kiri, sumbu dimulai dari 94 sehingga batang cabang C tampak lima kali tinggi cabang A, padahal selisih penjualannya hanya 104 − 96 = 8 juta rupiah, atau sekitar 8,3 % dari penjualan cabang A. Pada tampilan kanan, sumbu dimulai dari nol sehingga tinggi batang sebanding dengan nilainya dan selisih tampak apa adanya. Untuk **grafik garis**, sumbu boleh tidak dimulai dari nol bila perubahan kecil perlu diperlihatkan, tetapi rentang sumbu harus ditulis jelas dan kesimpulan tidak boleh membesar-besarkan.

Penyesatan lain: **memilih bentuk yang tidak cocok** (garis untuk kategori, lingkaran untuk tren), **persentase yang jumlahnya tidak 100 %**, **skala dua grafik berbeda** padahal dibandingkan, dan **kesimpulan yang tidak didukung data**.

7. Menghitung untuk membaca dan menyimpulkan

Soal penyajian hampir selalu meminta kamu menghitung. Rumus yang dipakai:

- **Selisih** = nilai terbesar − nilai terkecil (atau nilai baru − nilai lama).
- **Persentase bagian** = bagian ÷ total × 100 %.
- **Kenaikan atau penurunan dalam persen** = (nilai baru − nilai lama) ÷ **nilai lama** × 100 %.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Rata-rata** = jumlah seluruh nilai ÷ banyak nilai.
- **Kelipatan:** "dua kali lipat" berarti nilai yang satu = 2 × nilai yang lain.

Tiga kekeliruan khas: (1) **menghitung persen kenaikan terhadap nilai baru**, padahal dasarnya selalu nilai lama (awal); (2) **menyamakan selisih angka dengan selisih persen**, misalnya kenaikan 20 orang dianggap kenaikan 20 %; (3) **mengira turun 20 % lalu naik 20 % kembali ke awal**: nilai 100 turun 20 % menjadi 80, lalu naik 20 % menjadi 96, bukan 100, karena dasar persennya berbeda.

Contoh: jumlah pelanggan sebuah cabang naik dari 800 menjadi 1.000 (hitunglah dengan kertas coret, jangan dengan perkiraan). Selisihnya 200 dan kenaikannya 200 ÷ 800 × 100 % = 25 %, bukan 20 % (yang akan benar bila dibagi 1.000, yaitu nilai baru). Pada soal, hitung sendiri setiap angka yang disebut pilihan jawaban, jangan percaya angka yang tampak "masuk akal". Satu angka yang salah cukup untuk membuat seluruh pilihan menjadi keliru.

8. Menguji pernyataan kesimpulan

Pilihan jawaban sering memuat dua bagian: bentuk penyajian dan satu kesimpulan. Periksa **keduanya**. Bentuk benar tidak menyelamatkan kesimpulan yang salah. Cara menguji kesimpulan:

1. **Tandai kata kunci** dalam pernyataan: *setiap*, *semua*, *selalu*, *hanya*, *terbanyak*, *terendah*, *dua kali lipat*, *sama besar*.
2. **Cocokkan dengan data**: "turun setiap bulan" berarti **setiap pasang bulan berurutan** harus turun; satu bulan yang naik membuat pernyataan salah.
3. **Hitung angka** yang disebut: selisih, persentase, kelipatan.
4. **Periksa rentang**: "dari Juli sampai Desember" berbeda dengan "dari September sampai Desember"; pernyataan harus cocok dengan periode yang disebut.
5. **Periksa persyaratan bentuk**: grafik garis untuk waktu, batang untuk kategori, lingkaran untuk bagian terhadap keseluruhan.

Pilihan yang menyatakan bahwa "data enam bulan terlalu sedikit untuk disajikan dalam grafik" atau "tabel saja sudah cukup" biasanya pengecoh: jumlah data yang kecil bukan alasan menolak grafik, dan tujuan penyajian (misalnya melihat perubahan dengan cepat) menentukan bentuknya.

9. Menyusun ringkasan untuk pimpinan

Pimpinan membaca singkat. Laporan yang baik berisi: **satu pesan utama** pada kalimat pertama ("keluhan pelanggan turun selama semester II"), **dua atau tiga temuan berangka** (nilai tertinggi dan terendah, perubahan, persentase), **satu grafik atau tabel yang tepat** untuk pesan itu, dan **saran atau tindak lanjut** bila diminta. Hindari memasukkan semua angka sekaligus. Angka rinci cukup di lampiran tabel. Contoh kalimat pembuka yang baik: "Jumlah surat masuk turun dari 90 pada Maret menjadi 54 pada Juni (data: 90, 84, 63, 54), atau turun 40 %. Penurunan terbesar terjadi dari April ke Mei, yaitu 21 surat. Disarankan penyebab penurunan itu diperiksa sebelum jadwal petugas diubah." Kalimat itu menyebut arah, angka, persentase, dan saran, dan semuanya dapat dicek pada grafik di bawahnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Periksa pula bahwa angka dalam kalimat sama dengan angka dalam grafik, sebab selisih antara ringkasan dan lampiran merusak kepercayaan pimpinan.

10. Membuat grafik di lembar kerja

Grafik hampir selalu dibuat dengan lembar kerja (Sub bab 6.2). Langkah umumnya: (1) **susun data** dalam tabel yang rapi, dengan baris atau kolom pertama berisi kategori dan judul kolom yang jelas; (2) **blok seluruh tabel** termasuk judulnya; (3) **pilih jenis grafik** sesuai tujuan (batang, garis, lingkaran); (4) **beri judul grafik**, nama sumbu, dan satuan; (5) **tampilkan label nilai** bila pembaca perlu angka persis; (6) **periksa ulang**: apakah sumbu batang mulai dari nol, apakah warna cukup kontras, dan apakah angka pada grafik sama dengan angka pada tabel. Grafik di lembar kerja ikut berubah bila angka pada tabel diubah, sehingga satu tabel yang benar menghasilkan grafik yang benar. Kesalahan paling sering muncul pada langkah 2: bila baris jumlah ikut terblok, jumlah itu tergambar sebagai satu kategori tambahan dan grafik menjadi keliru.

11. Ringkasan: yang harus kamu ingat

- **Bentuk menurut tujuan:** tabel (angka rinci), batang (bandingkan kategori), batang berkelompok (dua periode per kategori), garis (tren waktu), lingkaran (bagian dari keseluruhan).
- **Persentase** = bagian ÷ total × 100 %; jumlah juring = 100 %; sudut = persen × 360°.
- **Kenaikan persen** = selisih ÷ nilai **lama** × 100 %.
- **Unsur baik:** judul lengkap, sumbu dan satuan, skala mulai nol, label dan legenda, sumber.
- **Menyesatkan:** sumbu dipotong, bentuk salah, skala berbeda, klaim tanpa dasar.
- **Uji kesimpulan:** kata kunci (setiap, semua, hanya), hitung angka, cocokkan periode.
- Peta konsep sub bab ini ada pada Gambar 6.24.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih bentuk untuk empat tujuan

Staf administrasi rekaan akan menyajikan empat hal: (a) jumlah pengunjung perpustakaan kantor selama delapan minggu berturut-turut; (b) pembagian pesanan bulan ini menurut asalnya (aplikasi, situs web, telepon) terhadap seluruh pesanan; (c) perbandingan penjualan lima cabang pada bulan yang sama; (d) perbandingan jumlah pesanan tiap triwulan pada tahun lalu dan tahun ini. Tentukan bentuknya.

Langkah.

1. (a) Perubahan dari minggu ke minggu: **grafik garis**.
2. (b) Bagian terhadap keseluruhan pesanan: **diagram lingkaran**.
3. (c) Membandingkan nilai antar kategori (cabang): **diagram batang**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. (d) Dua periode pada tiap triwulan: **diagram batang berkelompok**.

Jawaban: (a) garis; (b) lingkaran; (c) batang; (d) batang berkelompok.

Contoh 2: Dari tabel menjadi persentase diagram lingkaran

Pesanan bulan ini menurut asalnya (rekaan): aplikasi 180, situs web 120, pesan singkat 60, telepon 40. Tentukan persentase dan sudut juring tiap bagian.

Langkah.

1. Total = 180 + 120 + 60 + 40 = 400 pesanan.
2. Aplikasi: 180 ÷ 400 × 100 % = 45 %; sudut 45 % × 360° = 162°.
3. Situs web: 120 ÷ 400 × 100 % = 30 %; sudut 108°.
4. Pesan singkat: 60 ÷ 400 × 100 % = 15 %; sudut 54°.
5. Telepon: 40 ÷ 400 × 100 % = 10 %; sudut 36°.
6. Periksa: 45 % + 30 % + 15 % + 10 % = 100 %; 162° + 108° + 54° + 36° = 360°.

Jawaban: 45 %, 30 %, 15 %, dan 10 % dengan sudut 162°, 108°, 54°, dan 36°.

Contoh 3: Memperbaiki grafik yang menyesatkan

Penjualan tahunan sebuah toko rekaan adalah 500 juta rupiah pada 2026 dan 520 juta rupiah pada 2027. Seorang staf membuat diagram batang dengan sumbu dimulai dari 480, sehingga batang 2027 tampak dua kali tinggi batang 2026. Jelaskan kesalahannya, perbaikannya, dan kenaikan sebenarnya.

Langkah.

1. Sumbu dipotong pada 480: tinggi batang menjadi 500 − 480 = 20 dan 520 − 480 = 40, sehingga tampak 2 kali lipat.
2. Kenaikan sebenarnya = (520 − 500) ÷ 500 × 100 % = 4 %.
3. Perbaikan: mulai sumbu dari 0, tulis angka di atas batang, dan tulis kesimpulan "naik 20 juta rupiah atau 4 %".

Jawaban: sumbu dipotong membuat kenaikan 4 % tampak 100 %; perbaikannya sumbu dimulai dari nol.

Contoh 4: Menguji kesimpulan dari grafik garis

Kunjungan klien rekaan tiap bulan: Januari 80, Februari 92, Maret 88, April 110. Nilailah pernyataan: (a) kunjungan naik setiap bulan; (b) kenaikan Januari ke April sebesar 37,5 %; (c) April bulan tertinggi; (d) rata-rata kunjungan per bulan 90.

Langkah.

1. (a) Maret (88) lebih rendah dari Februari (92): **salah**.
2. (b) (110 − 80) ÷ 80 × 100 % = 37,5 %: **benar**.
3. (c) 110 adalah nilai terbesar: **benar**.
4. (d) (80 + 92 + 88 + 110) ÷ 4 = 370 ÷ 4 = 92,5, bukan 90: **salah**.

Jawaban: (a) salah; (b) benar; (c) benar; (d) salah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 5: Membaca perubahan dua periode

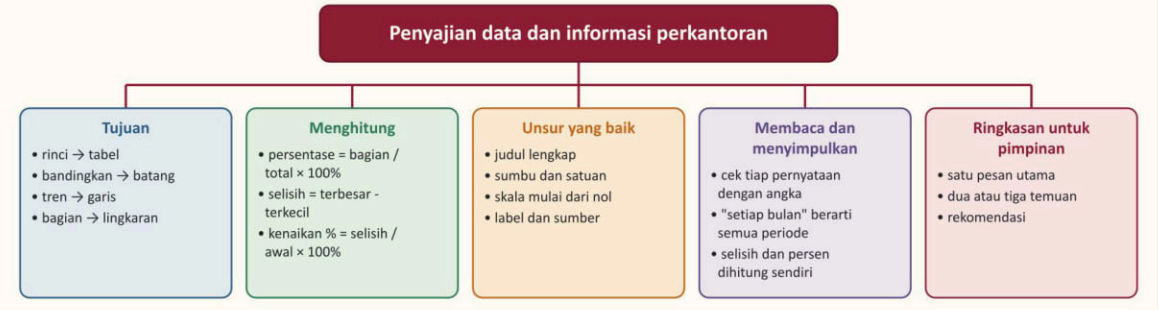
Jumlah pelanggan dua cabang rekaan pada dua tahun: cabang X 400 (2026) dan 460 (2027); cabang Y 500 (2026) dan 475 (2027). Pimpinan ingin membandingkan keduanya pada setiap tahun. Tentukan bentuk penyajian dan nilai pernyataan: (a) cabang X naik 15 %; (b) cabang Y turun 25 orang atau 5 %; (c) kedua cabang sama-sama naik.

Langkah.

1. Dua tahun untuk setiap cabang: **diagram batang berkelompok**, dengan dua batang (2026 dan 2027) pada tiap cabang.
2. (a) X: (460 − 400) ÷ 400 × 100 % = 15 %: **benar**.
3. (b) Y: (475 − 500) = −25 orang; −25 ÷ 500 × 100 % = −5 %, jadi turun 5 %: **benar**.
4. (c) Y turun, bukan naik: **salah**.

Jawaban: diagram batang berkelompok; (a) benar, (b) benar, (c) salah.

❖ PETA KONSEP



Gambar 6.24 Peta konsep penyajian data dan informasi perkantoran. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal penyajian data:

1. **Tentukan tujuan penyajian** dari kalimat soal (tren, perbandingan, bagian terhadap keseluruhan, dua periode, angka rinci).
2. **Pilih bentuknya** dan coret pilihan dengan bentuk yang tidak cocok.
3. **Hitung sendiri** angka yang disebut pada pilihan tersisa: selisih, persentase, kenaikan.
4. **Uji kata kunci** dalam kesimpulan (setiap, semua, hanya, dua kali lipat).
5. **Pastikan periode dan kategori** pada pernyataan sama dengan yang ditanyakan.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Bentuk benar, kesimpulan salah** (atau sebaliknya): kedua bagian harus benar.
- **Garis untuk kategori** atau **lingkaran untuk tren**.
- **Persentase dihitung terhadap nilai baru** atau selisih angka dikira selisih persen.
- **"Setiap bulan"** padahal ada satu bulan yang berbalik arah.
- **Periode yang digeser**: pernyataan benar untuk sebagian periode tetapi ditulis untuk seluruh periode.
- **Menolak grafik** dengan alasan data terlalu sedikit.
- **Sumbu dipotong** sehingga selisih kecil tampak besar.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih kesimpulan "penjualan cabang C dua kali lipat penjualan cabang A" hanya karena batangnya tampak dua kali lebih tinggi. Setelah dicek, sumbunya tidak mulai dari nol. Nilai sebenarnya 104 dan 96, hampir sama.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta bentuk penyajian dan kesimpulan untuk data enam bulan. Tentukan bentuk menurut tujuan pimpinan, lalu **uji setiap pernyataan** dengan data: "turun setiap bulan" harus berlaku pada setiap pasang bulan dalam periode yang disebut.

►. Staf administrasi PT Jaya Kemas menyiapkan laporan untuk rapat direksi Januari 2027. Direksi ingin melihat dengan cepat perubahan jumlah keluhan pelanggan dari bulan ke bulan selama semester II tahun 2026.

Bulan (2026)	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Jumlah keluhan	42	38	45	31	27	22

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Bentuk penyajian dan kesimpulan yang paling tepat adalah ....

A. Diagram lingkaran; keluhan terbanyak terjadi pada bulan September, yaitu 45 keluhan
B. Grafik garis; jumlah keluhan turun setiap bulan dari September sampai Desember
C. Grafik garis; jumlah keluhan turun setiap bulan dari Juli sampai Desember
D. Diagram batang; penurunan keluhan terbesar terjadi dari November ke Desember
E. Tabel tanpa grafik; data enam bulan terlalu sedikit untuk disajikan dalam bentuk grafik

Pembahasan **Kunci: B**

Konsep: Grafik garis paling cocok untuk menunjukkan perubahan (tren) dari waktu ke waktu; diagram lingkaran untuk menunjukkan bagian dari keseluruhan; diagram batang untuk membandingkan kategori. Kesimpulan harus sesuai dengan angka.

Langkah:

1. Tujuan: perubahan dari bulan ke bulan → grafik garis.
2. Cek angka: Sep 45 → Okt 31 → Nov 27 → Des 22 (turun setiap bulan); Jul 42 → Agu 38 → Sep 45 (naik di September).
3. Penurunan per bulan: Sep→Okt 14, Okt→Nov 4, Nov→Des 5 → penurunan terbesar Sep→Okt.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Diagram lingkaran menunjukkan bagian dari keseluruhan, bukan perubahan antarbulan.
- **B.** ✓ Bentuknya tepat dan kesimpulannya sesuai angka.
- **C.** ✗ Jebakan: bentuk benar, tetapi keluhan sempat naik dari 38 (Agustus) ke 45 (September).
- **D.** ✗ Jebakan hitung: November ke Desember hanya turun 5 (27 → 22), sedangkan September ke Oktober turun 14 (45 → 31).
- **E.** ✗ Data enam bulan sudah dapat disajikan dalam grafik, dan grafik membantu direksi melihat perubahan dengan cepat.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Bentuk apa yang tepat untuk melihat perubahan jumlah keluhan dari bulan ke bulan, dan mengapa bukan diagram lingkaran?
- Sebuah nilai naik dari 250 menjadi 300. Berapa persen kenaikannya? (Jawaban: 50 ÷ 250 × 100 % = 20 %.)
- Mengapa sumbu diagram batang harus dimulai dari nol?
- Sebuah diagram lingkaran memiliki bagian 35 %, 25 %, dan 30 %. Apa yang salah? (Jawaban: jumlahnya 90 %, bukan 100 %, ada bagian yang belum tergambar atau salah hitung.)
- **Yang harus kuingat:** tujuan menentukan bentuk; hitung sendiri persen dan selisih; uji kata "setiap"; sumbu batang mulai dari nol.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 6.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-6.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 6

SMKMPLB-KB6

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 6 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-KB6

1. Bagian pemasaran Toko Kain Santika memilih printer untuk mencetak hitam-putih sekitar 4.000 halaman per bulan selama 12 bulan pada 2027.

Printer	Harga beli	Biaya per halaman
P	Rp1.800.000	Rp150
Q	Rp3.600.000	Rp60
R	Rp2.400.000	Rp120

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Printer dengan total biaya terendah selama 12 bulan dan totalnya adalah ....

A. Q, total biaya Rp6.480.000
B. P, karena harga belinya paling murah
C. R, total biaya Rp8.160.000
D. Q, total biaya Rp2.880.000
E. P, total biaya Rp7.200.000

2. Kantor Notaris Wulan memasang NAS (penyimpanan jaringan) pada 2027 untuk berkas bersama delapan staf.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
NAS yang diberi hak akses per akun memungkinkan staf hanya membuka berkas yang sesuai tugasnya.	○	○
Karena berkas sudah ada di NAS, cadangan ke lokasi lain tidak diperlukan lagi.	○	○
Berkas bersama di NAS membantu seluruh staf memakai satu versi yang sama.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Toko "Gemilang Pena" mencatat penjualan pada lembar kerja pada 2027. Data berada pada B2:C7.

Baris	B (Barang)	C (Jumlah)
2	Pensil	12
3	Penghapus	5
4	Pensil	8
5	Penggaris	6
6	Pensil	3
7	Penghapus	9

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hasil rumus =SUMIF(B2:B7;"Penghapus";C2:C7) adalah ....

A. 14
B. 2
C. 5
D. 43
E. 9

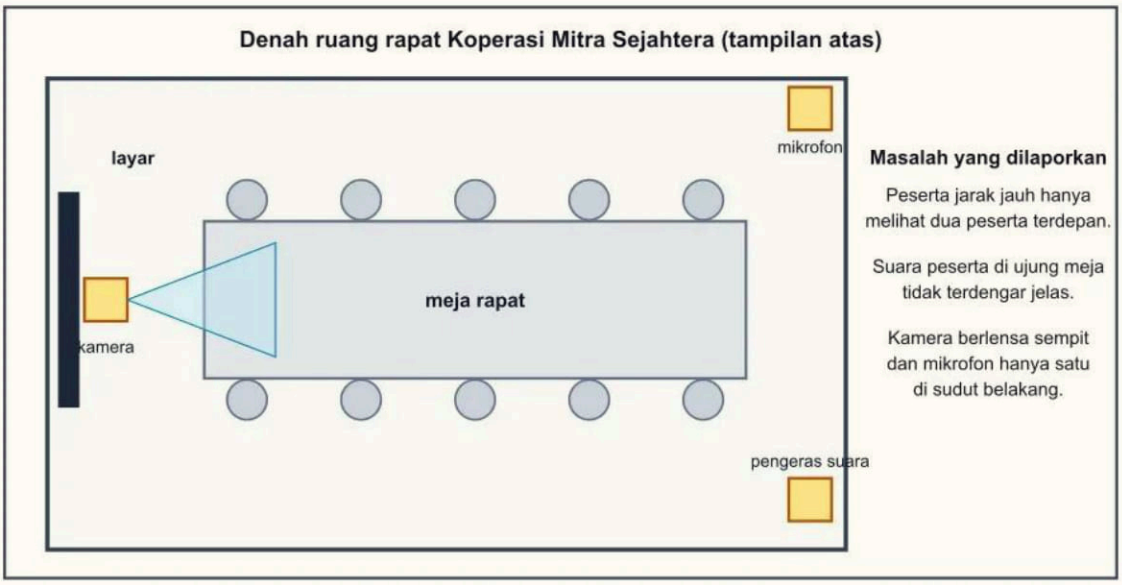
4. Toko impor "Dunia Baru" menghitung harga rupiah dari harga dolar pada lembar kerja pada 2027. Sel B1 berisi kurs 16.000. Harga dolar ada pada C3:C5, dan rumus harga rupiah pada D3 akan disalin ke D4 dan D5.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Rumus =C3*B1 tetap benar setelah disalin karena B1 selalu mengikuti baris.
☐ B. Rumus =C3*$B$1 tetap benar setelah disalin karena kurs dikunci dan harga mengikuti baris.
☐ C. Pada rumus =C3*B1 yang disalin ke D4, rujukan kurs bergeser menjadi B2.
☐ D. Rumus =$C$3*$B$1 menghasilkan harga yang benar untuk setiap baris.
☐ E. Alamat mutlak ditandai dengan tanda dolar sebelum huruf kolom dan angka baris.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Gambar menunjukkan denah ruang rapat Koperasi Mitra Sejahtera pada 2027 beserta masalah yang dilaporkan peserta jarak jauh.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat adalah ....



A. menambah printer warna di sudut ruangan agar materi rapat dapat dicetak oleh peserta
B. memasang kamera sudut lebar yang menangkap seluruh ruangan dan mikrofon di tengah meja
C. menambah proyektor kedua di dinding belakang agar peserta dapat melihat layar lebih jelas
D. memindahkan semua peserta agar duduk berdekatan pada satu sisi meja rapat saja
E. mengganti layar dengan layar yang lebih kecil agar lebih dekat dengan peserta

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Bagian keuangan CV Bumi Tani menyimpan data transaksi yang berubah setiap hari di satu komputer pada 2027. Cadangan dibuat setiap bulan ke harddisk eksternal yang selalu tersambung dan diletakkan di bawah meja komputer yang sama.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang cadangan itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Cadangan tidak perlu diuji karena harddisk eksternal pasti dapat dibuka kapan saja dan di mana saja.
☐ B. Cadangan bulanan terlalu jarang untuk data yang berubah setiap hari.
☐ C. Harddisk yang selalu tersambung dan berada di tempat yang sama dapat ikut rusak oleh virus, lonjakan listrik, atau pencurian.
☐ D. Cadangan cukup dibuat sebulan sekali karena komputer jarang rusak dan datanya sudah tersimpan baik.
☐ E. Aturan 3-2-1 berarti tiga salinan, dua jenis penyimpanan, dan satu salinan di lokasi lain.

7. Kantor Kelurahan Mekar sering mengalami listrik padam mendadak pada 2027 sehingga pekerjaan di komputer yang belum disimpan hilang. Petugas ingin komputer tetap menyala beberapa menit setelah listrik padam agar sempat menyimpan pekerjaan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perangkat yang paling tepat adalah ....

A. stabilizer, karena menstabilkan tegangan listrik yang naik turun
B. pelindung lonjakan, karena meredam lonjakan tegangan listrik
C. UPS, karena memiliki baterai cadangan saat listrik padam
D. harddisk eksternal, karena menyimpan salinan data kantor
E. mesin penghancur kertas, karena melindungi dokumen rahasia

8. Daftar peserta lomba sebuah SMK diperiksa pada 2027 dengan aturan: nilai seleksi 0 sampai 100, tanggal lahir harus tanggal yang ada di kalender, dan semua kolom wajib terisi. Baris 1: Ayu, nilai 88, lahir 12-05-2010. Baris 2: Beni, nilai 105. Baris 3: Cici, lahir 31-04-2010. Baris 4: Dedi, kolom nilai kosong.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penanganan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Nilai 105 pada baris 2 tidak wajar sehingga dikonfirmasi kepada panitia seleksi.
☐ B. Tanggal 31-04-2010 pada baris 3 tidak ada di kalender sehingga dikonfirmasi.
☐ C. Baris 4 dihapus karena nilainya kosong sehingga tidak dapat dipakai.
☐ D. Nilai Dedi yang kosong diisi dengan rata-rata nilai peserta lain agar daftar lengkap.
☐ E. Nilai Dedi yang kosong ditanyakan kepada panitia seleksi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. Kasir Toko Roti Hangat mencatat 500 baris transaksi selama sebulan pada 2027. Dari catatan itu, staf menyusun laporan yang menunjukkan roti tawar paling laku dan penjualan bulan ini naik 8%.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Laporan tentang roti tawar paling laku dan kenaikan 8% itu adalah ....

A. data mentah, karena laporan itu berasal langsung dari catatan kasir toko
B. cadangan data, karena laporan itu disimpan dalam sebuah berkas di komputer
C. data ganda, karena laporan itu memuat angka yang tampil berulang kali
D. informasi, karena data sudah diolah sehingga bermakna
E. data pribadi, karena laporan itu memuat nama pelanggan yang membeli roti

10. Meja pelayanan Loket Layanan Teratai memasang daftar tarif yang sering dilap dan terkena percikan air minum pada 2027. Petugas ingin lembar daftar tarif itu awet dan tahan air.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perlengkapan yang paling tepat adalah ....

A. mesin penghancur kertas
B. mesin jilid spiral
C. pemindai dengan pengumpan otomatis
D. mesin laminating
E. stabilizer listrik

11. Daftar harga Toko Kreatif pada A2:C5 (kolom A kode, kolom B barang, kolom C harga) pada 2027.

Baris	A (Kode)	B (Barang)	C (Harga)
2	K01	Map	3.000
3	K02	Buku	7.500
4	K03	Spidol	9.000
5	K04	Lakban	6.500

Sel E2 berisi =VLOOKUP("K03";A2:C5;3;0)*4.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Nilai yang tampil pada E2 adalah ....

A. 9.000
B. 36.000
C. Spidol
D. 26.000
E. 30.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Pada lembar kerja gudang pada 2027, kolom B berisi stok dan kolom C berisi batas minimum. Sel D2 berisi =IF(B2>=C2;"Cukup";"Tambah") lalu disalin ke D3 dan D4. Data: baris 2 stok 40 dan batas 40; baris 3 stok 25 dan batas 30; baris 4 stok 60 dan batas 45. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tampilan D2, D3, dan D4 berturut-turut adalah ....

A. Tambah, Tambah, Cukup
B. Cukup, Cukup, Cukup
C. Cukup, Tambah, Cukup
D. Tambah, Cukup, Tambah
E. Cukup, Tambah, Tambah

13. Staf administrasi CV Delta mendapat tiga tugas pada 2027: (1) menghitung total tagihan 60 pelanggan; (2) membuat 60 surat tagihan dengan nama dan jumlah berbeda berdasarkan data tagihan; (3) menayangkan ringkasan hasil kerja pada rapat. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Tugas (3) paling tepat memakai basis data sederhana.	○	○
Tugas (1) paling tepat memakai lembar kerja.	○	○
Tugas (2) paling tepat memakai mail merge yang mengambil data dari lembar kerja.	○	○

14. Staf administrasi diminta menyusun laporan kegiatan 25 halaman dengan judul bab bertingkat dan daftar isi otomatis pada 2027. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perangkat lunak yang paling tepat adalah ....

A. aplikasi presentasi
B. lembar kerja
C. aplikasi surel
D. basis data sederhana
E. pengolah kata

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Bagian arsip PT Kenari Jaya perlu memindai tumpukan 40 lembar surat setiap sore pada 2027. Tersedia pemindai datar satu lembar dan pemindai dengan pengumpan otomatis (ADF).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pemindai dengan ADF lebih tepat karena tumpukan dapat dipindai sekaligus.
☐ B. Pemindai datar lebih cepat untuk tumpukan karena kacanya lebih lebar.
☐ C. Hasil pindai tetap diperiksa keterbacaannya sebelum dokumen asli disimpan kembali.
☐ D. Pemindai tidak diperlukan karena foto dari ponsel selalu lebih baik untuk arsip.
☐ E. Dokumen yang rapuh atau tebal tetap lebih baik dipindai di kaca datar.

16. PT Lestari Mulia mengadakan rapat hibrida pada 2027: 12 peserta hadir di ruang rapat dan 8 peserta mengikuti lewat konferensi video.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang perangkat rapat itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kamera konferensi bersudut lebar membantu peserta jarak jauh melihat peserta di ruangan.
☐ B. Mikrofon konferensi di tengah meja membantu suara setiap pembicara di ruangan terdengar jelas.
☐ C. Printer warna diperlukan agar peserta jarak jauh dapat melihat materi rapat dalam bentuk cetakan.
☐ D. Pengeras suara dan layar besar membantu peserta di ruangan melihat dan mendengar peserta jarak jauh.
☐ E. Mesin jilid dan penghancur kertas wajib tersedia lebih dulu agar rapat dapat dimulai tepat waktu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Kebijakan data CV Lintas Rasa (2027): setiap pegawai hanya mendapat hak akses yang dibutuhkan tugasnya, yaitu ubah, lihat, atau tanpa akses. Ada dua folder: "Arsip Kontrak" dan "Rekap Penggajian". Staf legal menyusun dan memperbaiki kontrak dan tidak berkaitan dengan gaji. Staf SDM menyusun slip gaji dan hanya perlu membaca kontrak karyawan. Direktur memeriksa dan menyetujui isi kedua folder tanpa mengubahnya. (Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengaturan hak akses yang paling sesuai adalah ....

A. Legal: Kontrak ubah, Penggajian lihat; SDM: Kontrak lihat, Penggajian ubah; Direktur: keduanya ubah
B. Legal: Kontrak ubah, Penggajian tanpa akses; SDM: Kontrak lihat, Penggajian ubah; Direktur: keduanya ubah
C. Legal: Kontrak ubah, Penggajian tanpa akses; SDM: Kontrak tanpa akses, Penggajian ubah; Direktur: keduanya lihat
D. Legal: Kontrak ubah, Penggajian lihat; SDM: Kontrak lihat, Penggajian ubah; Direktur: keduanya lihat
E. Legal: Kontrak ubah, Penggajian tanpa akses; SDM: Kontrak lihat, Penggajian ubah; Direktur: keduanya lihat

18. Anggaran kegiatan tahunan Koperasi Maju Bersama pada 2027 sebesar Rp80.000.000: konsumsi Rp32.000.000, transportasi Rp20.000.000, perlengkapan Rp16.000.000, dan lain-lain Rp12.000.000. Pengurus ingin menunjukkan bagian setiap pos terhadap seluruh anggaran.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk penyajian dan persentase pos transportasi adalah ....

A. diagram lingkaran; transportasi 20%
B. diagram lingkaran; transportasi 25%
C. grafik garis; transportasi 25%
D. diagram lingkaran; transportasi 40%
E. diagram batang; transportasi 20%

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. CV Mutiara menyusun aturan akun pegawai pada 2027 setelah menemukan banyak pegawai memakai kata sandi yang sama untuk surel kantor dan akun pribadi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Aturan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Akun surel kantor memakai kata sandi yang tidak dipakai untuk akun media sosial pribadi.
☐ B. Kata sandi boleh ditulis pada kertas tempel di bawah papan ketik agar tidak lupa.
☐ C. Kode sekali pakai yang dikirim ke ponsel menjadi lapisan kedua sesudah kata sandi (verifikasi dua langkah).
☐ D. Kata sandi yang panjang dan memadukan huruf, angka, serta simbol lebih sulit ditebak orang lain.
☐ E. Kata sandi diberikan kepada rekan satu tim supaya pekerjaannya tidak terhenti ketika ada yang cuti.

20. Staf administrasi menyusun ringkasan bagi pimpinan dari jumlah pengunjung ruang baca per bulan pada 2027: Januari 200, Februari 230, Maret 260, dan April 245.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kalimat ringkasan yang paling tepat adalah ....

A. Pengunjung naik setiap bulan sehingga April menjadi bulan dengan pengunjung terbanyak.
B. Pengunjung pada April turun 15% dibandingkan pada Maret.
C. Rata-rata pengunjung per bulan tepat 230 orang.
D. Pengunjung pada Februari dua kali lipat pengunjung Januari.
E. Pengunjung naik 22,5% dari Januari ke April, dengan puncak 260 orang pada Maret.

21. Staf pemasaran Toko Sepeda "Roda Kita" membuat grafik batang penjualan bulanan untuk pemilik pada 2027. Penjualan Maret 120 unit dan April 126 unit. Sumbu grafik dimulai dari 118 sehingga batang April tampak empat kali tinggi batang Maret.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Sumbu yang dimulai dari 118 membuat kenaikan kecil tampak sangat besar.
☐ B. Kenaikan sebenarnya adalah 5% dari penjualan Maret.
☐ C. Kenaikan sebenarnya empat kali lipat karena batang April empat kali lebih tinggi.
☐ D. Perbaikan yang tepat adalah memulai sumbu dari nol dan menulis angka di atas batang.
☐ E. Grafik itu sudah benar selama angka penjualannya sesuai dengan data.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Klinik Pratama Sehat membandingkan jumlah pasien tiga poli pada semester I dan semester II 2027 untuk laporan kepada pengelola.

Poli	Semester I	Semester II
X	250	300
Y	400	380
Z	120	150

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk penyajian dan kesimpulan yang paling tepat adalah ....

A. Lingkaran, sebab poli Y memiliki pasien terbanyak pada kedua semester
B. Batang berkelompok, dengan kesimpulan poli Z naik 30% dan poli X naik 20%
C. Batang berkelompok, dengan kesimpulan poli X naik 20% sedangkan poli Y turun 5%
D. Garis, dengan kesimpulan pasien poli Z bertambah 30 orang atau 20%
E. Batang berkelompok, dengan kesimpulan ketiga poli sama-sama bertambah pasiennya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Staf SDM PT Anugerah Medis menerima surel pada gambar pada 2027. Perusahaan memang memiliki asuransi kesehatan karyawan dengan Asuransi Sehat Nusantara, yang alamat resminya berakhiran @asuransisehat.co.id.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat adalah ....

Kotak masuk (tampilan tiruan)

Dari: klaim@asuransi-sehat-id.top

Judul: Klaim Rp8.500.000 Anda DISETUJUI - proses sekarang juga!

Yth. Nasabah,

Klaim kesehatan Anda telah disetujui. Unduh dan isi lampiran formulir_klaim.exe, lalu masukkan nomor rekening dan kode OTP dalam 2 jam agar dana segera dicairkan ke rekening Anda.

Lampiran: formulir_klaim.exe (1,2 MB)

A. mengunduh formulir lalu mengisinya karena surel tampak resmi dan menyebut nama asuransi perusahaan
B. mengisi kode OTP saja tanpa membuka lampiran agar klaim segera cair dengan cepat dan mudah
C. membalas surel dan menanyakan kepada pengirim apakah klaim itu benar-benar asli atau tidak
D. tidak membuka lampiran, melaporkan kepada bagian TI, dan memastikan lewat kontak resmi asuransi
E. meneruskan surel kepada seluruh rekan agar mereka ikut mengecek klaim masing-masing segera

24. Bagian SDM PT Cakra Mandiri menerima lamaran kerja lewat surel berisi salinan KTP, ijazah, dan foto pelamar pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Berkas lamaran disimpan pada folder dengan akses terbatas hanya untuk tim rekrutmen.	○	○
Berkas pelamar yang tidak diterima dibagikan kepada perusahaan lain yang membutuhkan tenaga kerja tanpa izin pelamar.	○	○
Berkas pelamar yang tidak diterima dihapus dengan aman bila sudah tidak diperlukan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Staf administrasi ingin memperlihatkan perubahan jumlah pengunjung ruang baca kantor dari minggu ke minggu selama delapan minggu pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk penyajian yang paling tepat adalah ....

A. grafik garis, karena menunjukkan perubahan dari waktu ke waktu
B. diagram lingkaran, karena menunjukkan bagian dari keseluruhan
C. diagram batang berkelompok, karena membandingkan dua tahun
D. tabel tanpa angka, karena pembaca hanya perlu melihat tanggal
E. foto ruang baca, karena lebih menarik dibanding data angka

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 6.1 · Pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi	1, 2, 5, 7, 10, 15, 16	___ / 7	Ulangi hlm. 348
Sub bab 6.2 · Pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data	3, 4, 11, 12, 13, 14	___ / 6	Ulangi hlm. 361
Sub bab 6.3 · Pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman	6, 8, 9, 17, 19, 23, 24	___ / 7	Ulangi hlm. 373
Sub bab 6.4 · Penyajian data dan informasi perkantoran	18, 20, 21, 22, 25	___ / 5	Ulangi hlm. 388

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian C · Simulasi TKA

Kerjakan setelah semua bab selesai. Kerjakan tiap simulasi dalam sekali duduk sesuai waktunya, tanpa membuka materi.

Daftar simulasi

Simulasi	Jumlah soal	Waktu	Kode LMS
Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKMPLB-FIN1
Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKMPLB-FIN2
Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKMPLB-FIN3

Saran: beri jeda beberapa hari antarsimulasi. Setelah tiap simulasi, cocokkan jawaban di Bagian D lalu ulangi sub bab yang ditunjuk tabel anjuran sebelum mengerjakan simulasi berikutnya.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026

SMKMPLB-FIN1

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 1 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-FIN1

1. Rantai pasok kopi bubuk "Kopi Gunung" (2027): petani menjual biji kopi kepada koperasi, koperasi memasok usaha sangrai milik Pak Yudi, lalu kopi bubuk dikirim ke kafe dan toko oleh-oleh. Setiap minggu kafe-kafe mengirim laporan penjualan kepada Pak Yudi, dan Pak Yudi membayar koperasi setiap akhir bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang aliran dalam rantai pasok tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Aliran uang bergerak dari koperasi ke Pak Yudi karena koperasi berada lebih dekat dengan petani.

☐ B. Aliran barang bergerak dari petani ke koperasi, ke usaha sangrai, lalu ke kafe dan toko.

☐ C. Laporan penjualan kafe termasuk aliran barang karena isinya jumlah kopi yang terjual.

☐ D. Laporan penjualan kafe membantu Pak Yudi memperkirakan jumlah biji kopi yang harus dibeli.

☐ E. Pembayaran Pak Yudi kepada koperasi termasuk aliran uang dari hilir ke hulu.

2. Toko bangunan "Kokoh" memesan barang kepada CV Baja Prima dengan surat pesanan nomor SP-118 pada Maret 2027. Saat barang tiba, sopir menyerahkan surat jalan untuk ditandatangani petugas penerima. Petugas menghitung barang lebih dulu.

Barang	Surat pesanan SP-118	Surat jalan	Hasil hitung di toko
Semen 50 kg	40 sak	40 sak	40 sak
Besi beton 10 mm	60 batang	60 batang	54 batang
Paku 5 cm	10 kg	10 kg	10 kg

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan petugas penerima yang paling tepat adalah ....

A. Menandatangani surat jalan apa adanya karena jumlahnya sama dengan surat pesanan SP-118
B. Menolak seluruh kiriman karena jumlah besi beton yang tiba tidak sesuai dengan pesanan
C. Menandatangani surat jalan, lalu menelepon CV Baja Prima besok untuk menanyakan kekurangan besi
D. Menulis "besi beton diterima 54 batang" pada surat jalan sebelum menandatanganinya
E. Menyimpan surat jalan tanpa tanda tangan dan meminta sopir kembali besok membawa kekurangannya

3. Pada Januari 2027 unit pengolah Bagian Kepegawaian PT Pelita Energi memeriksa arsipnya berdasarkan JRA perusahaan. Retensi dihitung sejak tahun berkas dibuat; contohnya, berkas tahun 2024 dengan retensi aktif 1 tahun menjadi arsip inaktif mulai 2025.

Berkas	Tahun dibuat	Retensi aktif	Retensi inaktif	Keterangan
Daftar hadir pegawai	2023	1 tahun	2 tahun	Musnah
Surat izin cuti	2025	1 tahun	2 tahun	Musnah
Berkas pegawai pensiun	2019	5 tahun	25 tahun	Permanen
Laporan kinerja tahunan	2026	2 tahun	3 tahun	Permanen

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Daftar hadir 2023 diusulkan untuk dimusnahkan karena retensi aktif dan inaktifnya sudah habis.
☐ B. Surat izin cuti 2025 tetap disimpan di unit pengolah karena retensi inaktifnya belum habis.
☐ C. Berkas pegawai pensiun 2019 tetap disimpan di unit pengolah sebagai arsip aktif karena keterangannya permanen.
☐ D. Laporan kinerja tahunan 2026 tetap disimpan di unit pengolah sebagai arsip aktif.
☐ E. Surat izin cuti 2025 dipindahkan ke unit kearsipan karena masa aktifnya sudah habis.

4. Di Kantor Desa Sukamakmur, nomor surat keluar diambil dari buku agenda surat keluar. Pada Mei 2027 dua staf membuat surat pada hari yang sama. Staf pertama mengambil nomor 045 dari buku agenda dan mencatatnya. Staf kedua menebak nomor berikutnya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dari surat terakhir yang ia lihat di meja, yaitu 044, lalu memberi nomor 045 juga tanpa melihat buku agenda. Kedua surat sudah ditandatangani kepala desa, tetapi belum dikirim.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat adalah ....

A. Memberi surat kedua nomor 046 dari buku agenda, mencetak ulang, dan meminta tanda tangan ulang
B. Mengirim kedua surat bernomor 045 karena isi dan alamat tujuan kedua surat itu berbeda
C. Menambahkan huruf "a" pada nomor surat kedua dengan tulisan tangan agar tidak perlu dicetak ulang
D. Mencatat surat kedua di buku agenda dengan nomor 045 juga agar catatan sesuai surat yang sudah ditandatangani
E. Membatalkan surat pertama karena surat kedua juga sudah ditandatangani kepala desa

5. Bagian umum PT Hijau Lestari menerapkan K3LH dan memilah limbah kantor pada 2027. Limbah yang terkumpul dalam seminggu: kertas bekas, kartrid toner bekas, baterai bekas, botol plastik minuman, dan lampu neon yang pecah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penanganan limbah yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kertas bekas dan botol plastik dikumpulkan terpisah untuk didaur ulang.
☐ B. Kartrid toner bekas dikembalikan ke pemasok atau pengelola limbah, bukan dibuang ke tempat sampah biasa.
☐ C. Baterai bekas dicampur dengan kertas bekas agar dapat diangkut sekaligus oleh pengepul daur ulang.
☐ D. Pecahan lampu neon dibungkus rapat dan dipisahkan sebagai limbah B3 karena mengandung merkuri.
☐ E. Petugas memakai sarung tangan saat mengumpulkan pecahan lampu neon.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Pada Senin, 6 September 2027 bagian tata usaha PT Karya Mulia menerima surat dari Dinas Lingkungan Hidup yang meminta perusahaan mengirim laporan pengelolaan limbah paling lambat 9 September 2027. Surat itu ditujukan kepada direktur, yang sedang cuti sampai 20 September. Sebelum cuti, direktur menunjuk manajer operasional sebagai pelaksana harian (Plh) direktur dengan surat tugas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penanganan surat yang paling tepat adalah ....

A. Mencatat surat, lalu menyimpannya di map direktur untuk diserahkan setelah direktur kembali dari cuti
B. Mengirim foto surat kepada direktur lewat WhatsApp dan menunggu balasannya sebelum mencatat surat
C. Meminta Dinas Lingkungan Hidup memperpanjang batas waktu sampai direktur kembali bekerja
D. Mencatat surat, lalu meneruskannya kepada manajer operasional selaku Plh direktur
E. Meneruskan surat langsung kepada staf bagian lingkungan agar laporan segera dibuat tanpa disposisi

7. Pada Juni 2027 terjadi gempa bumi kuat saat staf PT Andalas bekerja di lantai 5. Lantai bergoyang keras, lemari arsip bergeser, dan beberapa staf panik ingin segera berlari menuju lift. Prosedur tanggap darurat kantor membedakan tindakan saat guncangan berlangsung dan tindakan setelah guncangan berhenti.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat SAAT guncangan masih berlangsung adalah ....

A. Segera berlari menuruni tangga darurat agar cepat sampai di luar gedung sebelum guncangan membesar
B. Berlindung di bawah meja yang kokoh, melindungi kepala, dan berpegangan sampai guncangan berhenti
C. Berlindung di bawah meja, lalu keluar ruangan ketika guncangan mulai melemah walaupun belum berhenti
D. Berdiri di kusen pintu ruangan karena bagian itu dianggap paling kuat menahan reruntuhan
E. Merunduk di samping lemari arsip besar agar terlindung dari plafon dan benda yang jatuh

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Pada Juli 2027 Nadia, staf pemasaran PT Desain Rumah, akan melakukan panggilan video dengan calon klien untuk menjelaskan desain interior. Ia bekerja dari rumah. Di dinding belakang mejanya tergantung papan berisi daftar harga khusus untuk klien-klien lain. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Nadia sebaiknya menguji kamera, mikrofon, dan koneksi internet beberapa menit sebelum panggilan dimulai.	○	○
Nadia sebaiknya memakai latar belakang polos atau memindahkan papan daftar harga agar data klien lain tidak terlihat.	○	○
Nadia sebaiknya membiarkan mikrofonnya tetap aktif sambil mengetik catatan agar klien tahu ia sedang bekerja.	○	○

9. Raka, siswa kelas XII, berjualan sepatu secara daring pada 2027 tanpa modal untuk membeli stok. Ia menjadi dropshipper: Raka memasang foto dan harga di tokonya, pembeli membayar kepada Raka, lalu pemasok mengirim sepatu langsung kepada pembeli atas nama toko Raka. Minggu lalu dua pembeli kecewa karena sepatu yang mereka pesan ternyata sudah habis di gudang pemasok. Raka ingin kejadian itu tidak terulang. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Langkah yang paling tepat dilakukan Raka adalah ....

A. Membeli stok sepatu dari pemasok dalam jumlah besar agar barang tersedia setiap saat
B. Memeriksa stok pemasok sebelum menerima pesanan dan memperbarui ketersediaan di tokonya
C. Mengembalikan uang kedua pembeli dengan segera, lalu tetap menerima pesanan seperti biasa
D. Memperbarui daftar stok di tokonya seminggu sekali sesuai laporan stok mingguan dari pemasok
E. Meminta pemasok mengabari bila stok habis, sementara Raka tetap menerima setiap pesanan seperti biasa

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Di Kecamatan Sumberjaya hanya ada satu pabrik gula yang membeli tebu dari sekitar 800 petani. Pabrik gula lain berjarak lebih dari 150 km sehingga biaya angkutnya terlalu mahal bagi petani. Pada musim giling 2027 pabrik menurunkan harga beli tebu, dan para petani tidak punya pilihan selain menjual tebunya ke pabrik itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dalam pasar dengan satu pembeli dan banyak penjual seperti itu, langkah yang paling tepat untuk memperkuat posisi tawar petani adalah ....

A. Setiap petani menawar harga sendiri-sendiri kepada pabrik agar mendapat harga terbaik
B. Petani menjual tebu ke pabrik gula lain yang berjarak lebih dari 150 km dari kecamatan
C. Petani bergabung dalam koperasi yang menjual tebu dan menawar harga secara bersama
D. Petani menahan panen tebu di kebun sampai pabrik bersedia menaikkan harga beli tebu
E. Petani menekan biaya pupuk agar tetap untung walaupun harga beli tebu terus turun

11. Resepsionis PT Sarana Teknik menerima telepon dari Bu Wina, pelanggan yang ingin berbicara dengan Pak Hendra di bagian teknik tentang kerusakan mesin fotokopi sewaan (2027). Pak Hendra sedang berada di mejanya. Sistem telepon kantor dapat menahan panggilan (hold) dan meneruskannya ke nomor ekstensi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara meneruskan telepon yang paling tepat adalah ....

A. Meminta Bu Wina menunggu sebentar, memberi tahu Pak Hendra nama dan keperluannya, lalu menyambungkan
B. Langsung menyambungkan ke ekstensi Pak Hendra tanpa memberi tahu Bu Wina agar waktunya tidak terbuang
C. Memberikan nomor ekstensi Pak Hendra kepada Bu Wina agar ia menelepon sendiri ke nomor itu nanti
D. Meminta Bu Wina menjelaskan kerusakan mesin secara rinci kepada resepsionis, lalu menyampaikannya kepada Pak Hendra nanti
E. Menyambungkan ke ekstensi Pak Hendra, lalu menutup telepon resepsionis sebelum Pak Hendra mengangkatnya

12. Butik "Anggun" mencatat empat cara penjualan pada Mei 2027: (1) pembeli datang ke butik, mencoba baju, lalu membayar tunai di kasir; (2) pembeli memesan di aplikasi marketplace, membayar melalui aplikasi, lalu baju dikirim kurir; (3) pembeli melihat katalog cetak di butik, memesan ukuran yang belum tersedia, dan mengambilnya minggu depan; (4) pembeli memesan di situs web butik, membayar melalui situs itu, lalu baju diantar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Cara (3) termasuk e-commerce karena barangnya belum tersedia ketika transaksi dilakukan.

☐ B. Cara (2) termasuk e-commerce karena pemesanan dan pembayarannya melalui media elektronik.

☐ C. Cara (4) termasuk penjualan konvensional karena situs web itu milik butik sendiri, bukan marketplace.

☐ D. Cara (1) menjadi e-commerce bila butik mencatat penjualan itu dengan aplikasi kasir digital.

☐ E. Pada cara (1), pembeli dapat mencoba barang sebelum membayar, sedangkan pada cara (2) tidak.

13. Pada Sabtu siang 2027, dua kasir minimarket "Hemat Jaya" sedang mengobrol tentang acara televisi ketika seorang pelanggan lansia berdiri menunggu di depan kasir dengan keranjang belanjaannya. Antrean di kasir lain sedang panjang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap kasir yang paling tepat adalah ....

A. Menyelesaikan obrolan lebih dulu, lalu melayani pelanggan karena ia baru saja datang

B. Melayani pelanggan sambil meneruskan obrolan agar suasana kasir tetap akrab dan santai

C. Menghentikan obrolan, menyapa pelanggan dengan ramah, lalu segera melayaninya

D. Meminta pelanggan pindah ke kasir lain karena kasir ini sedang beristirahat sebentar

E. Melayani pelanggan dengan cepat tanpa menyapa agar antrean di kasir lain tidak bertambah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

14. Staf keuangan CV Cendana membagikan folder awan berisi faktur pajak dan data rekening pemasok kepada akuntan dari luar perusahaan pada September 2027. Ia memilih pengaturan berbagi "siapa saja yang memiliki tautan dapat mengedit", lalu menempelkan tautan itu di grup WhatsApp kantor yang beranggotakan 40 orang agar akuntan mudah menemukannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Siapa pun yang menerima tautan itu, termasuk orang di luar kantor, dapat membuka dan mengubah isi folder.	○	○
Karena folder tersimpan di layanan awan resmi, isinya tetap aman walaupun tautannya tersebar luas.	○	○
Pengaturan terbaik adalah membagikan folder ke grup kantor dengan hak edit agar para pegawai dapat membantu akuntan.	○	○

15. Bank "Mitra Sejahtera" memakai pembelanja misteri (mystery shopper) untuk menilai layanan tiga teller pada Agustus 2027. Standar sikap: menyapa (S1), menyebut nama nasabah (S2), menawarkan bantuan lain (S3), dan mengucapkan terima kasih (S4). Batas waktu layanan satu nasabah paling lama 6 menit.

Teller	S1	S2	S3	S4	Waktu layanan
Teller A	ya	ya	tidak	ya	4 menit
Teller B	ya	tidak	tidak	ya	3 menit
Teller C	ya	ya	ya	ya	9 menit

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hasil evaluasi yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Teller C adalah teller terbaik karena memenuhi keempat butir standar sikap layanan.
☐ B. Teller A perlu dibiasakan menawarkan bantuan lain kepada nasabah.
☐ C. Teller B paling cepat, tetapi melewatkan dua butir standar sikap layanan.
☐ D. Teller B lebih baik daripada Teller A karena waktu layanannya lebih singkat.
☐ E. Teller C perlu dibina agar sikap layanannya tetap terjaga dengan waktu paling lama 6 menit.

16. Gudang Toko "Murah Meriah" menata ulang barang pada November 2027. Galon air mineral (19 kg per galon) diambil sekitar 60 kali sehari, sedangkan kotak hiasan Natal (ringan) hanya diambil pada bulan Desember. Denah gudang dan susunan rak ditunjukkan pada gambar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penempatan kedua barang yang paling tepat adalah ....



A. Galon di rak bawah Zona B, hiasan Natal di rak atas Zona A
B. Galon di rak atas Zona B, hiasan Natal di rak bawah Zona A
C. Galon di rak bawah Zona A, hiasan Natal di rak atas Zona B
D. Galon di rak bawah Zona C, hiasan Natal di rak atas Zona B
E. Galon di rak bawah Zona B, hiasan Natal di rak bawah Zona B juga

17. Staf administrasi CV Kurir Kilat menulis pemberitahuan kepada pelanggan pada Oktober 2027: "Paket anda akan di kirim besok atau lusa tergantung, jika tidak ada di rumah maka paket di titip ke tetangga." Jadwal pengiriman sebenarnya sudah pasti, yaitu 15 Oktober 2027. Atasan meminta kalimat itu diperbaiki agar baku (termasuk setiap anak kalimat memiliki subjek yang jelas), tidak menimbulkan salah paham, dan tidak mengubah ketentuan penitipan paket.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan kalimat yang paling tepat adalah ....

A. Paket Anda akan di kirim pada 15 Oktober 2027. Jika Anda tidak berada di rumah, paket akan dititipkan kepada tetangga.
B. Paket anda akan dikirim tanggal 15 Oktober 2027. Jika anda tidak berada di rumah, paket akan dititipkan kepada tetangga.
C. Paket Anda akan dikirim besok atau lusa. Jika Anda tidak berada di rumah, paket akan dititipkan kepada tetangga.
D. Paket Anda akan dikirim pada 15 Oktober 2027. Jika tidak berada di rumah, paket akan dititipkan kepada tetangga.
E. Paket Anda akan dikirim pada 15 Oktober 2027. Jika Anda tidak berada di rumah, paket akan dititipkan kepada tetangga.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Pak Dodi menjalankan usaha roti "Roti Hangat" sendirian sebagai perusahaan perseorangan. Pada 2027 ia ingin membuka cabang. Temannya, Bu Ana, bersedia menanam modal Rp150 juta, tetapi tidak mau ikut mengelola dan hanya mau menanggung kerugian sebatas modalnya. Pak Dodi tetap ingin memimpin usaha sendiri dan bersedia menanggung utang usaha sampai harta pribadinya. Mereka menginginkan persekutuan yang paling sederhana untuk keadaan itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk badan usaha yang paling sesuai adalah ....

A. Tetap perusahaan perseorangan, karena Pak Dodi tetap memimpin usaha dan menanggung utang sendiri
B. Firma, karena Pak Dodi dan Bu Ana menjadi sekutu yang sama-sama menjalankan usaha roti
C. Koperasi, karena modal Bu Ana dapat dicatat sebagai simpanan pokok anggota koperasi
D. Perseroan terbatas, karena tanggung jawab Pak Dodi dan Bu Ana sama-sama terbatas
E. Persekutuan komanditer, dengan Pak Dodi sekutu aktif dan Bu Ana sekutu pasif

19. Kasir Toko Swalayan "Pasar Pagi" membuat laporan kas harian setiap malam pada 2027. Bila ada selisih kas, manajer biasanya meminta laporan untuk tanggal tertentu, misalnya "laporan tanggal 12 Maret". Setiap hari ada tiga kasir yang bergantian bertugas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sistem penyimpanan laporan kas yang paling tepat adalah ....

A. Sistem abjad, karena laporan dikelompokkan menurut nama kasir yang membuatnya
B. Sistem nomor, karena setiap laporan dapat diberi nomor urut yang tidak berulang
C. Sistem subjek, karena laporan dikelompokkan menurut jenis selisih kas yang terjadi
D. Sistem wilayah, karena laporan dikelompokkan menurut lokasi mesin kasir di toko
E. Sistem tanggal (kronologis), karena laporan dicari menurut tanggal pembuatannya

20. Sekretaris PT Cahaya Abadi diminta pimpinan menyiapkan materi paparan hasil kerja tahunan 2027 yang akan ditayangkan di layar rapat. Materi itu berisi poin-poin singkat per halaman, foto produk, dan animasi perpindahan halaman.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perangkat lunak yang paling tepat dipakai adalah ....

A. Pengolah kata, karena dapat membuat dokumen panjang berisi teks dan foto produk
B. Aplikasi presentasi, karena materi ditayangkan per halaman dengan poin, foto, dan animasi
C. Lembar kerja, karena hasil kerja tahunan berisi angka-angka yang perlu dihitung dan dijumlahkan
D. Aplikasi basis data, karena data produk perusahaan perlu disimpan dan dicari kembali
E. Aplikasi surel, karena materi paparan perlu dikirim kepada seluruh peserta rapat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Bagian umum PT Sinar Makmur akan melaporkan kepada direksi bagaimana anggaran operasional kantor tahun 2026 sebesar Rp50.000.000 terbagi ke dalam beberapa pos. Direksi ingin melihat besar bagian setiap pos terhadap seluruh anggaran.

Pos	Listrik dan air	Alat tulis	Perawatan gedung	Konsumsi rapat	Internet
Biaya	Rp20.000.000	Rp5.000.000	Rp12.500.000	Rp7.500.000	Rp5.000.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk penyajian dan isi yang paling tepat adalah ....

A. Grafik garis; pos listrik dan air naik paling tinggi, yaitu 40% dari seluruh anggaran
B. Diagram lingkaran; perawatan gedung mendapat bagian 12,5% dari seluruh anggaran kantor
C. Diagram lingkaran; listrik dan air 40% dan perawatan gedung 25% dari anggaran
D. Diagram lingkaran; konsumsi rapat dan internet bersama-sama mengambil 30% dari anggaran
E. Diagram batang; alat tulis dan internet sama besar, masing-masing 5% dari anggaran

22. Pada Oktober 2027 staf keuangan PT Prima Logistik menerima surel berjudul "Akun Anda akan diblokir hari ini!" dari alamat layanan-bankprima@mail-verifikasi.com. Surel itu meminta staf mengeklik tautan dan memasukkan nama pengguna serta kata sandi internet banking perusahaan dalam 1 jam. Surel resmi Bank Prima biasanya dikirim dari alamat berakhiran @bankprima.co.id.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

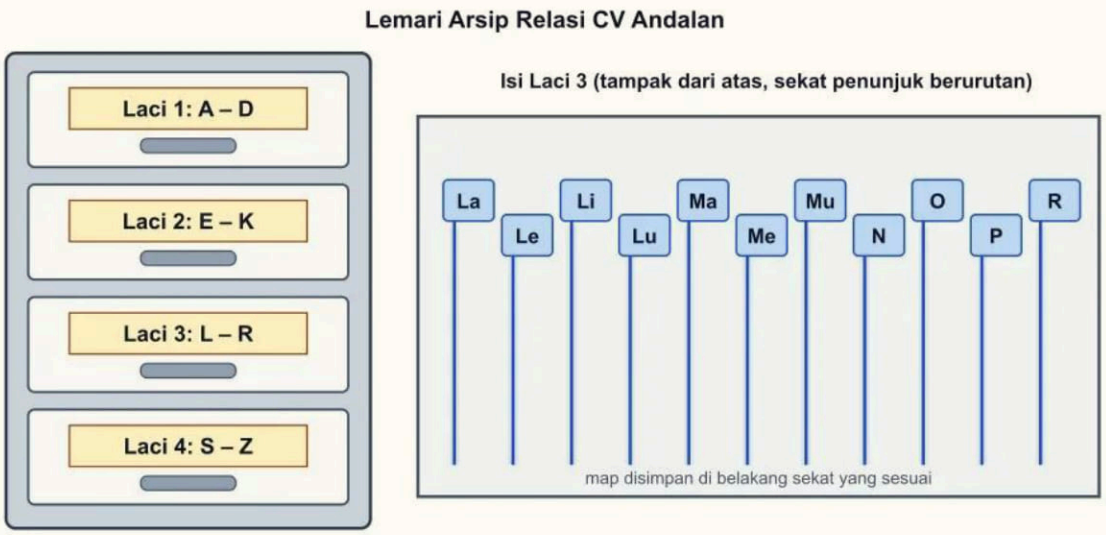
Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Alamat pengirim yang berbeda dari alamat resmi bank menjadi tanda bahwa surel itu patut dicurigai sebagai penipuan.
☐ B. Desakan waktu "dalam 1 jam" adalah cara yang sering dipakai penipu agar korban tidak sempat berpikir.
☐ C. Staf boleh mengeklik tautan asalkan tidak mengisi kata sandi, sekadar untuk memastikan apakah situsnya asli.
☐ D. Staf melaporkan surel itu kepada atasan atau bagian TI dan memastikan kebenarannya melalui nomor resmi bank.
☐ E. Surel itu dapat dipercaya bila di dalamnya terdapat logo Bank Prima dan nama lengkap staf penerima.

23. Staf administrasi CV Andalan menyimpan map relasi dengan sistem abjad (2027). Aturan mengindeks: nama orang ditulis dengan nama terakhir lebih dulu, sedangkan gelar akademik dan gelar haji diabaikan. Lemari dan isi salah satu lacinya ditunjukkan pada gambar. Staf akan menyimpan map relasi baru atas nama Drs. H. Muhammad Rizki Lubis,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

M.M.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Letak penyimpanan map yang benar adalah ....



A. Laci 1, di belakang sekat "D"
B. Laci 2, di belakang sekat "H"
C. Laci 3, di belakang sekat "Mu"
D. Laci 3, di belakang sekat "Lu"
E. Laci 3, di belakang sekat "R"

24. Kantor konsultan pajak "Teliti" memiliki 10 staf yang setiap hari memakai berkas klien yang sama. Saat ini berkas disalin bolak-balik dengan flashdisk sehingga sering ada beberapa versi, dan satu flashdisk pernah hilang. Pada 2027 kantor ingin menyediakan perangkat penyimpanan bersama di dalam kantor.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang rencana tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Perangkat NAS (network attached storage) yang tersambung ke jaringan kantor dapat dipakai bersama oleh 10 staf.
☐ B. Menambah jumlah flashdisk agar setiap staf memiliki salinan berkas sendiri.
☐ C. Perangkat penyimpanan bersama dilengkapi akun dan hak akses untuk setiap staf.
☐ D. Harddisk eksternal yang dicolokkan bergantian ke laptop staf sama baiknya dengan penyimpanan jaringan.
☐ E. Perangkat penyimpanan bersama tetap memerlukan cadangan berkala ke media lain.

25. Koperasi Simpan Pinjam "Maju Bersama" mencatat simpanan 300 anggota di buku besar manual. Petugas sering salah menjumlah saldo, dan anggota harus datang ke kantor untuk mengetahui saldonya. Pada 2027 pengurus mempertimbangkan beralih ke aplikasi pembukuan digital.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Dengan aplikasi digital, bukti setoran kertas bertanda tangan anggota boleh dibuang setelah transaksinya dicatat di aplikasi.	○	○
Aplikasi dapat menghitung saldo secara otomatis sehingga kesalahan menjumlah berkurang.	○	○
Peralihan ke aplikasi memerlukan pelatihan petugas dan pencadangan data secara rutin.	○	○

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1					
2	○	○	○	○	○
3					
4	○	○	○	○	○
5					
6	○	○	○	○	○
7	○	○	○	○	○
8					
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11	○	○	○	○	○
12					
13	○	○	○	○	○
14					
15					
16	○	○	○	○	○
17	○	○	○	○	○
18	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○
21	○	○	○	○	○
22					
23	○	○	○	○	○
24					
25					

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 1, 3, 5, 8, 12, 14, 15, 22, 24, 25): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.2 · Pencatatan dan pengelolaan dokumen bisnis sederhana	2	___ / 1	Ulangi hlm. 21
Sub bab 1.3 · Alur dan peran rantai pasok	1	___ / 1	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Pengertian, tujuan, dan fungsi logistik	16	___ / 1	Ulangi hlm. 46
Sub bab 2.1 · Jenis dan karakteristik bentuk badan usaha	18	___ / 1	Ulangi hlm. 71
Sub bab 2.2 · Jenis pasar dalam kegiatan ekonomi dan bisnis	10	___ / 1	Ulangi hlm. 84
Sub bab 2.3 · Perbedaan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce	12	___ / 1	Ulangi hlm. 95
Sub bab 2.4 · Peran e-commerce dalam kegiatan bisnis	9	___ / 1	Ulangi hlm. 107
Sub bab 3.1 · Etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan	13	___ / 1	Ulangi hlm. 133
Sub bab 3.2 · Evaluasi praktik layanan pelanggan sesuai norma dan budaya kerja	15	___ / 1	Ulangi hlm. 145
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan dengan pelanggan	11	___ / 1	Ulangi hlm. 158
Sub bab 3.4 · Komunikasi tertulis dengan pelanggan	17	___ / 1	Ulangi hlm. 169
Sub bab 3.5 · Komunikasi digital dengan pelanggan	8	___ / 1	Ulangi hlm. 182
Sub bab 4.1 · Prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri	5	___ / 1	Ulangi hlm. 208
Sub bab 4.2 · Analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja	7	___ / 1	Ulangi hlm. 221
Sub bab 5.1 · Penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi	14	___ / 1	Ulangi hlm. 258
Sub bab 5.2 · Pembuatan dan penerimaan arsip	6	___ / 1	Ulangi hlm. 271
Sub bab 5.3 · Pencatatan dan pendistribusian arsip	4	___ / 1	Ulangi hlm. 283
Sub bab 5.4 · Penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip	3	___ / 1	Ulangi hlm. 297
Sub bab 5.5 · Sistem pengarsipan	19, 23	___ / 2	Ulangi hlm. 311

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 5.6 · Perbandingan sistem arsip manual dan digital	25	___ / 1	Ulangi hlm. 325
Sub bab 6.1 · Pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi	24	___ / 1	Ulangi hlm. 348
Sub bab 6.2 · Pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data	20	___ / 1	Ulangi hlm. 361
Sub bab 6.3 · Pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman	22	___ / 1	Ulangi hlm. 373
Sub bab 6.4 · Penyajian data dan informasi perkantoran	21	___ / 1	Ulangi hlm. 388

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026

SMKMPLB-FIN2

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 2 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-FIN2

1. Bu Lastri menjual sayur di pasar tradisional dan juga melalui aplikasi belanja daring pada 2027. Di pasar, pembeli sering menawar harga dan memilih sayur sendiri. Di aplikasi, harga sudah tercantum, pembayaran dilakukan sebelum sayur dikirim, dan Bu Lastri menyiapkan kemasan untuk setiap pesanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pada aplikasi daring, pembeli dapat menawar harga langsung kepada Bu Lastri seperti di pasar.	○	○
Di pasar tradisional, pembeli dapat memilih sayur sendiri sebelum membayar.	○	○
Pada penjualan daring, Bu Lastri perlu memperhitungkan biaya kemasan setiap pesanan.	○	○

2. Ekspedisi CV Lintas Cepat harus mengantar paket dari gudang ke Kota Sentosa pada Senin, 7 Juni 2027. Truk berangkat pukul 08.00 dan paket wajib tiba sebelum pukul 13.00. Biaya bahan bakar Rp1.500 per km, sedangkan biaya tol sesuai tabel.

Rute	Jarak	Waktu tempuh	Biaya tol
Tol Utama	180 km	3 jam	Rp150.000
Jalan Nasional	160 km	5 jam 30 menit	Rp0
Tol Selatan	200 km	3 jam 30 menit	Rp90.000
Jalan Provinsi	150 km	4 jam 30 menit	Rp0

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rute yang paling tepat dipilih adalah ....

A. Tol Utama, karena tiba paling cepat dengan biaya Rp420.000
B. Jalan Nasional, karena tanpa tol dengan biaya Rp240.000
C. Tol Selatan, karena biaya tolnya lebih murah daripada Tol Utama
D. Jalan Provinsi, karena jaraknya terpendek sehingga tiba paling cepat
E. Jalan Provinsi, tepat waktu dengan biaya terendah, Rp225.000

3. Pemerintah berencana membentuk badan usaha milik negara baru pada 2027 untuk menyediakan angkutan kapal perintis ke pulau-pulau terpencil. Seluruh modalnya dimiliki negara dan tidak dibagi atas saham. Tujuan utamanya menyediakan layanan bagi masyarakat dengan tarif terjangkau, sambil tetap berusaha memperoleh keuntungan untuk membiayai operasional.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk badan usaha yang paling sesuai adalah ....

A. Persero, karena modal negara dapat dibagi atas saham dan sebagian dijual kepada swasta
B. Perum, karena modalnya tidak terbagi atas saham dan tujuannya melayani kepentingan umum
C. Perseroan terbatas swasta, karena angkutan antarpulau memerlukan modal yang sangat besar
D. Koperasi, karena layanannya ditujukan bagi masyarakat pulau-pulau terpencil dengan tarif terjangkau
E. Persero terbuka, karena masyarakat dapat ikut membeli saham perusahaan angkutan itu

4. Laundry "Bersih Wangi" milik Bu Rina memiliki empat karyawan pada 2027. Kegiatan sehari-hari di usaha itu antara lain mencuci dan mengeringkan pakaian, menyetrika, menerima cucian sambil menulis nota bernomor rangkap dua, menyimpan salinan nota dalam map per bulan, serta mengantar cucian ke rumah pelanggan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan kegiatan yang keduanya termasuk kegiatan administrasi (tata usaha) adalah ....

A. Mencuci pakaian dan menyetrika, karena keduanya pekerjaan utama usaha laundry
B. Menyetrika dan mengantar cucian, karena keduanya melayani pelanggan secara langsung
C. Menulis nota bernomor dan menyimpan salinannya, karena keduanya mengelola keterangan usaha
D. Mengantar cucian dan menulis nota, karena keduanya berhubungan langsung dengan pelanggan
E. Mengeringkan pakaian dan menyimpan salinan nota, karena keduanya dikerjakan rutin setiap hari oleh karyawan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Menjelang musim hujan 2027, penjualan payung di 30 toko pengecer naik 20%. Karena khawatir kehabisan, setiap toko memesan dua kali lipat kepada distributor, distributor memesan tiga kali lipat kepada pabrik, dan pabrik menambah produksi besar-besaran. Dua bulan kemudian, gudang distributor dan pabrik penuh payung yang tidak terjual.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan rantai pasok yang paling tepat agar kejadian itu tidak terulang adalah ....

A. Toko, distributor, dan pabrik berbagi data penjualan nyata di toko untuk menyusun rencana pesanan
B. Pabrik menolak setiap pesanan yang lebih besar daripada jumlah pesanan pada bulan sebelumnya
C. Distributor menyewa gudang tambahan agar payung yang tidak terjual dapat disimpan sampai tahun depan
D. Toko memesan langsung ke pabrik tanpa distributor agar jumlah pesanan tidak berlipat di tengah jalan
E. Pabrik menurunkan harga payung agar stok di gudang distributor cepat habis terjual ke toko

6. Pada Maret 2027 Hotel Seruni membeli 200 handuk dari CV Tekstil Jaya. Urutan kejadiannya: (1) CV Tekstil Jaya mengirim daftar harga dan syarat penjualan; (2) hotel mengirim dokumen berisi jumlah dan jenis handuk yang dipesan; (3) handuk dikirim bersama dokumen yang ditandatangani penerima; (4) CV Tekstil Jaya mengirim tagihan dengan jatuh tempo 30 hari; (5) setelah hotel membayar, CV Tekstil Jaya memberikan bukti penerimaan uang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pasangan tahap dan dokumen yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tahap (1) memakai surat penawaran karena berisi daftar harga dan syarat penjualan.
☐ B. Tahap (2) memakai faktur karena dokumennya berisi jumlah dan jenis barang.
☐ C. Tahap (3) memakai surat jalan yang ditandatangani penerima sebagai bukti barang diterima.
☐ D. Tahap (4) memakai faktur karena berisi tagihan beserta jatuh tempo pembayarannya.
☐ E. Tahap (5) memakai nota debit karena hotel telah melunasi utangnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. SOP alih media PT Duta Logistik (2027): dokumen dipindai dengan resolusi minimal 300 dpi, disimpan dalam format PDF, diberi nama dengan pola Tahun_Jenis_Nomor, dan hasil pindaian diperiksa keterbacaannya sebelum dokumen asli dikembalikan ke lemari. Hari itu staf memindai 50 surat perjanjian.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Berkas bernama 2027_Perjanjian_015.pdf hasil pindaian 300 dpi sesuai dengan SOP.	○	○
Staf memeriksa keterbacaan setiap halaman hasil pindaian sebelum mengembalikan dokumen asli ke lemari.	○	○
Staf boleh memindai dengan resolusi 150 dpi agar ukuran berkas kecil, asalkan formatnya PDF.	○	○

8. Pak Seno datang ke kantor kelurahan pada Februari 2027 untuk mengurus surat keterangan usaha. Setelah berkasnya diterima, ia menyelipkan amplop berisi uang di map dan berkata, "Ini sekadar terima kasih, Mbak, supaya suratnya bisa jadi hari ini." Menurut standar layanan, surat itu selesai dalam 2 hari kerja tanpa biaya, dan berkas Pak Seno sudah lengkap.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap petugas yang paling tepat adalah ....

A. Menerima amplop karena Pak Seno memberikannya dengan ikhlas sebagai ucapan terima kasih
B. Menolak amplop dengan tegas di depan pengunjung lain agar mereka tidak meniru cara Pak Seno
C. Menerima amplop, lalu menyerahkannya ke kas kelurahan sebagai pendapatan resmi kantor
D. Mengembalikan amplop dengan sopan dan menjelaskan bahwa layanan gratis serta selesai dalam 2 hari kerja
E. Mengembalikan amplop dengan sopan, lalu tetap menyelesaikan surat Pak Seno hari itu juga mendahului berkas lain

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. CV Kaos Prima menerima pesanan dari SMA Harapan pada Juni 2027: 36 kaus polo berbordir logo sekolah (ukuran M 12, L 18, XL 6) seharga Rp85.000 per potong. Kesepakatannya: uang muka 50% dibayar sebelum produksi, dan kaus dikirim 20 Juli 2027. Admin akan mengirim surel konfirmasi pesanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Isi pokok surel konfirmasi yang paling tepat adalah ....

A. Pesanan 36 kaus polo bordir (M 12, L 18, XL 6) senilai Rp3.060.000 kami terima; mohon uang muka Rp1.530.000; kaus dikirim segera setelah selesai.
B. Pesanan 36 kaus polo bordir (M 12, L 18, XL 6) senilai Rp3.060.000 kami terima; mohon uang muka Rp1.530.000; kaus dikirim 20 Juli 2027.
C. Pesanan 36 kaus polo bordir (M 12, L 18, XL 6) senilai Rp3.060.000 kami terima; mohon uang muka Rp1.530.000 setelah kaus dikirim 20 Juli 2027.
D. Pesanan 36 kaus polo bordir (M 18, L 12, XL 6) senilai Rp3.060.000 kami terima; mohon uang muka Rp1.530.000; kaus dikirim 20 Juli 2027.
E. Pesanan 36 kaus polo bordir (M 12, L 18, XL 6) senilai Rp3.600.000 kami terima; mohon uang muka Rp1.800.000; kaus dikirim 20 Juli 2027.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Pada Juli 2027 petugas kebersihan kantor PT Mandala ingin membersihkan kerak WC lebih cepat dan menyimpan sisa cairan agar mudah dibawa ke setiap lantai. Di gudang perlengkapan tersedia dua cairan pembersih dengan label seperti pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai dengan petunjuk pada label adalah ....

Label dua cairan pembersih di gudang perlengkapan kantor



A. Mencampur kedua cairan dalam satu ember agar kerak dan noda di WC hilang lebih cepat
B. Memindahkan sisa pembersih kerak ke botol air minum bekas yang lebih kecil agar mudah dibawa ke setiap lantai
C. Memakai pembersih kerak saja dengan sarung tangan karet, lalu menyimpannya tertutup di kemasan asli
D. Memakai pembersih kerak tanpa sarung tangan karena kandungan asamnya 10% saja
E. Menyimpan kedua botol berdampingan di rak pantry kantor agar mudah ditemukan saat diperlukan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Pada 3 Mei 2027 resepsionis PT Sumber Makmur menerima kiriman berikut: (1) surat bertanda "SEGERA" dari kantor pajak untuk Bagian Keuangan; (2) amplop yang ditujukan kepada PT Sumber Makmur Abadi, perusahaan lain di gedung sebelah; (3) surat pribadi untuk Bu Wulan, staf pemasaran; dan (4) surat biasa berisi brosur pameran dari penyelenggara acara.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penanganan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membuka amplop untuk PT Sumber Makmur Abadi untuk memastikan isinya bukan untuk perusahaan sendiri.

☐ B. Mendahulukan pencatatan dan penyampaian surat "SEGERA" dari kantor pajak kepada Bagian Keuangan.

☐ C. Mencatat surat pribadi Bu Wulan di buku agenda surat dinas agar penerimaannya terdata.

☐ D. Mengembalikan amplop untuk PT Sumber Makmur Abadi kepada kurir atau mengantarkannya ke perusahaan itu tanpa dibuka.

☐ E. Menyerahkan surat pribadi kepada Bu Wulan dalam keadaan tertutup.

12. Saat mengganti kartrid printer laser pada Mei 2027, Dimas tidak sengaja menumpahkan serbuk toner ke lantai ruang kerja. Serbuk itu sangat halus dan mudah beterbangan, dan petunjuk pada kemasan toner meminta agar serbuk tidak terhirup.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara membersihkan tumpahan yang paling tepat adalah ....

A. Menyapu serbuk dengan sapu ijuk agar lantai cepat bersih sebelum rekan kerja datang

B. Meniup serbuk dengan kipas angin ke arah jendela agar serbuk keluar dari ruangan

C. Membiarkan serbuk mengendap semalam, lalu menyapunya pada keesokan pagi hari

D. Menyedot serbuk dengan penyedot debu rumah tangga biasa agar serbuk tidak tersentuh tangan

E. Memakai masker, lalu mengelap serbuk perlahan dengan kain basah dan membuangnya tertutup

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Sebelum mengirim surat undangan rapat kepada mitra pada Agustus 2027, sekretaris PT Andalan Jaya memeriksa surat yang sudah ditandatangani direktur. Surat itu sudah memuat kop, nomor, tanggal, perihal, alamat tujuan, isi, dan tanda tangan, tetapi belum dibubuhi cap perusahaan. Aturan kantor menyebutkan surat keluar resmi wajib bercap perusahaan dan disimpan salinannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah sekretaris yang paling tepat adalah ....

A. Langsung mengirim surat karena tanda tangan direktur sudah membuat surat itu sah
B. Meminta direktur menandatangani ulang surat itu agar lebih resmi sebelum dikirim
C. Mengirim surat lewat surel saja sehingga cap perusahaan tidak lagi diperlukan
D. Membubuhkan cap perusahaan, menyimpan salinannya, lalu mengirim surat
E. Menyimpan surat asli sebagai arsip, lalu mengirim fotokopinya yang belum bercap kepada mitra

14. Pak Karim, peternak lebah di Lembang, selama ini menjual madu lewat pesan WhatsApp kepada pembeli di sekitar desanya. Pada 2027 ia membuka toko di sebuah marketplace. Ia ingin menjangkau pembeli di kota lain, menerima pembayaran dengan aman, dan membangun kepercayaan calon pembeli yang belum mengenalnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Peran e-commerce yang dapat dimanfaatkan Pak Karim sesuai tujuannya adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Sistem pembayaran marketplace menahan dana pembeli sampai pesanan diterima sehingga kedua pihak lebih aman.
☐ B. Ulasan dan penilaian dari pembeli sebelumnya membantu calon pembeli baru memercayai toko.
☐ C. Dengan pembayaran melalui marketplace, Pak Karim langsung menerima uang pembeli saat pesanan dibuat, sebelum madu dikirim.
☐ D. Madu dikirim memakai ekspedisi di luar aplikasi agar ongkos kirim dapat ditawar, walaupun resinya tidak tercatat di marketplace.
☐ E. Fitur pengiriman yang terhubung dengan jasa ekspedisi memudahkan Pak Karim mengirim madu ke kota lain.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Tim administrasi PT Mega Sarana mengadakan rapat mingguan setiap Senin pukul 09.00 pada 2027. Dalam rapat terakhir, seorang anggota datang terlambat 20 menit tanpa kabar, dua anggota sibuk dengan ponsel, dan ketika Sinta menyampaikan usul, seorang rekan memotong pembicaraannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap yang mencerminkan budaya kerja yang baik dalam rapat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memberi kabar kepada pemimpin rapat sebelum rapat dimulai bila akan terlambat.
☐ B. Mendengarkan usul rekan sampai selesai sebelum menyampaikan tanggapan.
☐ C. Menyimpan ponsel atau memakai mode senyap selama rapat, kecuali untuk keperluan rapat.
☐ D. Menyampaikan keberatan atas usul Sinta kepada rekan lain setelah rapat, bukan di forum rapat.
☐ E. Mencatat tugas yang menjadi bagiannya dan menyelesaikannya sesuai tenggat yang disepakati.

16. Hasil survei kepuasan pasien Klinik Gigi "Senyum" pada Juni 2027 (skala 1–5, target setiap aspek minimal 4,0): keramahan petugas 4,6; kejelasan informasi biaya 3,4; kebersihan ruang tunggu 4,2; ketepatan jadwal 3,8. Sebanyak 60% keluhan tertulis menyebut biaya tambahan yang baru diberitahukan setelah perawatan selesai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kesimpulan evaluasi yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Layanan klinik sudah sesuai target karena rata-rata skor keempat aspek di atas 4,0.
☐ B. Keramahan petugas menjadi prioritas perbaikan karena paling sering dinilai pasien.
☐ C. Kejelasan informasi biaya menjadi prioritas utama karena skornya terendah dan paling banyak dikeluhkan.
☐ D. Ketepatan jadwal sudah memenuhi target karena skornya 3,8 sehingga hampir 4,0.
☐ E. Petugas perlu menjelaskan perkiraan biaya kepada pasien sebelum perawatan dimulai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Pak Darsa (75 tahun) datang ke kantor perusahaan air minum daerah pada 2027 untuk menanyakan cara membayar tagihan air melalui ponsel. Pendengarannya agak berkurang, dan ia belum pernah memakai aplikasi pembayaran. Rani, petugas layanan pelanggan, akan menjelaskannya secara lisan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Rani berbicara dengan jelas dan agak pelan sambil menghadap Pak Darsa agar ucapannya mudah ditangkap.	○	○
Rani menjelaskan banyak menu aplikasi sekaligus dengan istilah seperti "autodebet" dan "virtual account" agar penjelasannya lengkap.	○	○
Rani meminta Pak Darsa mengulang atau mempraktikkan langkah pembayaran untuk memastikan ia sudah paham.	○	○

18. Staf administrasi PT Roti Nusantara menyiapkan laporan penjualan bulan Juli 2027 dari lima cabang. Tujuannya membandingkan cabang dengan penjualan tertinggi dan terendah.

Cabang	Bogor	Depok	Bekasi	Tangerang	Serang
Penjualan (juta rupiah)	84	120	96	132	48

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk penyajian dan kesimpulan yang paling tepat adalah ....

A. Diagram batang; Tangerang tertinggi dan Serang terendah, dengan selisih Rp84 juta
B. Grafik garis; penjualan naik dari Bogor sampai Tangerang, lalu turun di Serang
C. Diagram batang; Tangerang tertinggi dan Serang terendah, dengan selisih Rp72 juta
D. Diagram lingkaran; Tangerang menyumbang setengah dari penjualan kelima cabang
E. Diagram batang; penjualan Bogor dua kali lipat penjualan Serang pada bulan Juli 2027

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Bagian administrasi sebuah SMK harus menyiapkan 50 eksemplar laporan tahunan 2027 setebal 120 halaman. Laporan harus rapi, halamannya tidak mudah lepas, dan dapat dibuka rata sepenuhnya (mendatar) di meja saat rapat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perangkat yang paling tepat dipakai setelah laporan dicetak adalah ....

A. Stapler biasa, karena dapat menyatukan halaman-halaman laporan dengan cepat
B. Mesin jilid spiral, karena menyatukan halaman tebal dan laporan dapat dibuka mendatar
C. Mesin laminating, karena membuat setiap halaman laporan lebih awet dan tahan air
D. Map plastik berpenjepit, karena halaman dapat dilepas dan ditambah kapan saja diperlukan
E. Mesin jilid lem panas, karena hasilnya rapi seperti buku dan halaman-halamannya kuat

20. Bagian kepegawaian PT Nusa Indah akan memilih sistem penyimpanan berkas 400 pegawai pada 2027: sistem abjad (menurut nama pegawai) atau sistem nomor (menurut nomor induk pegawai). Permintaan berkas biasanya menyebut nama pegawai, tetapi sebagian berkas berisi data rahasia seperti hasil penilaian kinerja.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang kedua sistem tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Sistem abjad memudahkan petugas karena permintaan berkas biasanya menyebut nama pegawai.
☐ B. Sistem nomor tidak memerlukan daftar indeks karena nomor induk pegawai mudah diingat petugas.
☐ C. Sistem nomor lebih menjaga kerahasiaan karena label map tidak memuat nama pegawai.
☐ D. Sistem abjad tidak dapat dipakai bila ada dua pegawai dengan nama yang sama.
☐ E. Bila memakai sistem nomor, petugas memerlukan indeks nama untuk mencari nomor induk pegawai.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Bagian TI PT Cahaya Bangsa menemukan bahwa banyak staf memakai kata sandi seperti "cahaya123" atau tanggal lahir, dan sebagian memakai kata sandi yang sama untuk surel kantor dan media sosial pribadi (2027). Perusahaan akan menyusun aturan baru pengamanan akun.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Aturan yang tepat untuk melindungi data kantor adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kata sandi 8 huruf kecil sudah aman asalkan berupa kata yang jarang dipakai, misalnya "kembangsepatu".
☐ B. Kata sandi minimal 12 karakter dengan gabungan huruf besar, huruf kecil, angka, dan simbol.
☐ C. Akun surel kantor memakai verifikasi dua langkah, misalnya kode yang dikirim ke ponsel.
☐ D. Kata sandi boleh dibagikan kepada rekan satu tim agar pekerjaan tetap berjalan saat ada yang cuti.
☐ E. Kata sandi akun kantor berbeda dari kata sandi akun pribadi staf.

22. Kantor hukum "Adil & Rekan" sering membutuhkan berkas perkara saat pengacaranya bersidang di kota lain. Pada 2027 berkas masih berupa kertas di kantor, dan staf harus mengirim fotokopi lewat kurir yang memakan waktu dua hari. Berkas perkara bersifat rahasia, dan dokumen asli yang bertanda tangan menjadi alat bukti.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan yang paling tepat adalah ....

A. Memindai berkas dan mengirimkannya lewat grup WhatsApp tim agar pengacara dapat membukanya dari mana saja
B. Membawa berkas asli dalam koper setiap kali pengacara bersidang ke luar kota agar dokumen yang lengkap tersedia di sana
C. Memindai berkas ke penyimpanan awan dengan akses terbatas per perkara, sedangkan dokumen asli tetap di kantor
D. Memindai berkas ke penyimpanan awan, lalu memusnahkan dokumen asli agar kantor tidak perlu lemari arsip besar
E. Tetap memakai kurir, tetapi memilih layanan kilat agar fotokopi berkas tiba dalam waktu satu hari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Staf administrasi toko alat tulis menghitung harga setelah diskon di lembar kerja (2027). Sel E1 berisi besar diskon 10% (ditulis 0,1). Kolom B berisi harga awal mulai baris 3. Rumus yang ditulis di C3 akan disalin ke C4 sampai C6.

Baris	A (Barang)	B (Harga awal)	C (Harga setelah diskon)
3	Pulpen	5.000	?
4	Buku tulis	8.000	?
5	Penggaris	4.000	?
6	Spidol	9.000	?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Rumus di C3 yang tetap memberikan hasil benar setelah disalin ke bawah adalah ....

A. =$B$3*(1-$E$1)
B. =B3-E1
C. =B3*0,1
D. =B3*(1-$E$1)
E. =B3-B3*E1

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Pada 10 Juni 2027 direktur PT Mandiri Sentosa meminta surat tentang kenaikan tarif sewa gudang. Staf tata usaha melihat lembar kartu kendali surat itu seperti pada gambar. Menurut prosedur kantor, surat masuk disimpan dan ditindaklanjuti oleh unit pengolah yang tercatat di kartu kendali.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara menemukan surat itu yang paling tepat adalah ....

KARTU KENDALI SURAT MASUK — PT Mandiri Sentosa

Indeks	Kode	Nomor urut
PERLENGKAPAN	**027**	**112**
Isi ringkas: Pemberitahuan kenaikan tarif sewa gudang mulai 1 Juli 2027		
Dari: PT Gudang Raya	Kepada: Direktur	
Tanggal & nomor surat: 2 Juni 2027 · 77/GR/VI/2027	Lampiran: 1 lembar daftar tarif	
Pengolah: **Bagian Umum**	Diterima pengolah (paraf, tanggal): Hendra, 7/6/2027	

Catatan: surat diterima bagian tata usaha 4 Juni 2027

A. Mencarinya di arsip direktur karena surat itu ditujukan kepada direktur
B. Memintanya kepada PT Gudang Raya karena perusahaan itulah pembuat surat
C. Mencarinya di Bagian Keuangan karena isi surat menyangkut kenaikan tarif sewa
D. Mencarinya di buku agenda dengan nomor surat 112 karena nomor itu tercatat di kartu
E. Menanyakannya ke Bagian Umum selaku pengolah, dengan kode 027 dan nomor urut 112

25. Unit kearsipan PT Agro Lestari menyusun daftar arsip usul musnah pada Januari 2027. Semua arsip dalam daftar itu sudah habis masa retensinya menurut JRA dan berketerangan musnah. Sebelum diajukan kepada direksi, petugas memeriksa keterangan tambahan berikut.

No	Arsip	Tahun	Keterangan tambahan
1	Bukti pembelian alat tulis	2016	—
2	Kontrak sewa lahan kebun	2015	sedang menjadi bukti dalam sengketa di pengadilan
3	Daftar hadir rapat rutin	2020	—
4	Laporan perjalanan dinas	2018	salinan digitalnya sudah ada

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan petugas yang paling tepat adalah ....

A. Mengeluarkan arsip nomor 2 dari daftar usul musnah dan menahannya sampai sengketa selesai
B. Mengeluarkan arsip nomor 4 dari daftar karena salinan digitalnya sudah tersedia di server
C. Mengajukan keempat arsip karena retensinya sudah habis dan semuanya berketerangan musnah
D. Mengeluarkan arsip nomor 1 dan 3 dari daftar karena nilainya kecil sehingga dibuang tanpa daftar
E. Mengeluarkan arsip nomor 2 dan 4 dari daftar karena keduanya memiliki keterangan tambahan

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1					
2	○	○	○	○	○
3	○	○	○	○	○
4	○	○	○	○	○
5	○	○	○	○	○
6					
7					
8	○	○	○	○	○
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11					
12	○	○	○	○	○
13	○	○	○	○	○
14					
15					
16					
17					
18	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20					
21					
22	○	○	○	○	○
23	○	○	○	○	○
24	○	○	○	○	○
25	○	○	○	○	○

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 1, 6, 7, 11, 14, 15, 16, 17, 20, 21): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Konsep administrasi dalam aktivitas bisnis	4	___ / 1	Ulangi hlm. 9
Sub bab 1.2 · Pencatatan dan pengelolaan dokumen bisnis sederhana	6	___ / 1	Ulangi hlm. 21
Sub bab 1.3 · Alur dan peran rantai pasok	5	___ / 1	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Pengertian, tujuan, dan fungsi logistik	2	___ / 1	Ulangi hlm. 46
Sub bab 2.1 · Jenis dan karakteristik bentuk badan usaha	3	___ / 1	Ulangi hlm. 71
Sub bab 2.3 · Perbedaan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce	1	___ / 1	Ulangi hlm. 95
Sub bab 2.4 · Peran e-commerce dalam kegiatan bisnis	14	___ / 1	Ulangi hlm. 107
Sub bab 3.1 · Etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan	8	___ / 1	Ulangi hlm. 133
Sub bab 3.2 · Evaluasi praktik layanan pelanggan sesuai norma dan budaya kerja	16	___ / 1	Ulangi hlm. 145
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan dengan pelanggan	17	___ / 1	Ulangi hlm. 158
Sub bab 3.4 · Komunikasi tertulis dengan pelanggan	9	___ / 1	Ulangi hlm. 169
Sub bab 4.1 · Prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri	12	___ / 1	Ulangi hlm. 208
Sub bab 4.2 · Analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja	10	___ / 1	Ulangi hlm. 221
Sub bab 4.3 · Budaya kerja di lingkungan perkantoran	15	___ / 1	Ulangi hlm. 235
Sub bab 5.1 · Penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi	7	___ / 1	Ulangi hlm. 258
Sub bab 5.2 · Pembuatan dan penerimaan arsip	11, 13	___ / 2	Ulangi hlm. 271
Sub bab 5.3 · Pencatatan dan pendistribusian arsip	24	___ / 1	Ulangi hlm. 283
Sub bab 5.4 · Penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip	25	___ / 1	Ulangi hlm. 297
Sub bab 5.5 · Sistem pengarsipan	20	___ / 1	Ulangi hlm. 311

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 5.6 · Perbandingan sistem arsip manual dan digital	22	___ / 1	Ulangi hlm. 325
Sub bab 6.1 · Pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi	19	___ / 1	Ulangi hlm. 348
Sub bab 6.2 · Pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data	23	___ / 1	Ulangi hlm. 361
Sub bab 6.3 · Pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman	21	___ / 1	Ulangi hlm. 373
Sub bab 6.4 · Penyajian data dan informasi perkantoran	18	___ / 1	Ulangi hlm. 388

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026

SMKMPLB-FIN3

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 3 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb&node=SMKMPLB-FIN3

1. Restoran "Sambal Nusantara" menerima pesanan katering lewat telepon pada 2027. Bu Hana memesan 50 kotak nasi ayam bakar untuk diantar pada Sabtu, 14 Agustus 2027 pukul 11.00 ke Jalan Kenanga 7. Beberapa kali sebelumnya restoran salah mengirim jumlah pesanan karena petugas salah dengar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara petugas mengakhiri percakapan yang paling tepat adalah ....

A. Mengucapkan terima kasih dan langsung menutup telepon agar saluran tidak lama terpakai
B. Mengulang pesanan (jumlah, menu, waktu, dan alamat) untuk dikonfirmasi, lalu berterima kasih
C. Meminta Bu Hana mengirim ulang pesanan yang sama lewat pesan singkat setelah telepon ditutup agar ada catatan tertulis
D. Mencatat pesanan dengan cepat, lalu meminta Bu Hana menelepon kembali bila ada perubahan
E. Menanyakan apakah Bu Hana ingin menambah menu lain sebelum mengucapkan terima kasih

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada Maret 2027 seorang pelanggan berbicara dengan suara keras dan kata-kata kasar di meja layanan PT Listrik Daerah karena tagihannya naik dua kali lipat. Di ruang tunggu ada sekitar 20 pelanggan lain. Setelah dicek, kenaikan itu terjadi karena pencatatan meter bulan lalu tertunda sehingga pemakaian dua bulan ditagihkan sekaligus.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap petugas yang mencerminkan etika profesional adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Segera memanggil satpam untuk mengeluarkan pelanggan karena ia berkata kasar di depan pelanggan lain.
☐ B. Tetap tenang, mendengarkan sampai selesai, dan tidak membalas kata-kata kasar.
☐ C. Mengajak pelanggan berbicara di meja yang lebih tenang agar pelanggan lain tidak terganggu.
☐ D. Meminta pelanggan menulis keluhan di formulir lalu pulang lebih dulu, tanpa menjelaskan penyebab kenaikan tagihan, agar ruang tunggu kembali tenang.
☐ E. Menjelaskan penyebab kenaikan tagihan dengan data catatan meter dan menawarkan pilihan pembayaran yang tersedia.

3. PT Maju Karya memiliki tiga pemegang saham: Andi (50% saham), Budi (30%), dan Citra (20%). Pada 2027 perusahaan mengalami kerugian besar, dan utangnya lebih besar daripada kekayaannya. Rapat umum pemegang saham (RUPS) akan digelar untuk memutuskan langkah selanjutnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pemasok dapat menagih sisa utang PT dari harta pribadi Andi karena sahamnya paling besar.	○	○
Kerugian setiap pemegang saham terbatas pada nilai saham yang dimilikinya.	○	○
Dalam RUPS, suara Andi lebih menentukan daripada suara Citra karena sahamnya lebih besar.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Pak Tono menjual cabai merah di pasar induk yang berisi ratusan pedagang dengan cabai yang mutunya hampir sama. Harga cabai pagi itu Rp40.000 per kg dan berlaku umum di pasar; pembeli langsung pindah ke pedagang lain bila harganya lebih mahal. Pada 2027 Pak Tono ingin memperoleh keuntungan yang lebih besar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling sesuai dengan jenis pasar tersebut adalah ....

A. Menaikkan harga cabainya menjadi Rp45.000 per kg agar keuntungan per kilogram bertambah
B. Memasang merek dan iklan khusus agar pembeli memilih cabai Pak Tono walaupun mutunya sama dengan cabai lain
C. Bersepakat dengan beberapa pedagang lain untuk menaikkan harga cabai secara bersama-sama
D. Menjual jauh di bawah Rp40.000 agar pembeli dari pedagang lain berpindah kepadanya
E. Menekan biaya, misalnya mengangkut cabai bersama pedagang lain, karena harga jual ditentukan pasar

5. Bu Tari, pemilik percetakan "Cetak Cepat", menetapkan target 2.000 lembar undangan selesai setiap hari pada Agustus 2027. Setiap sore ia membandingkan jumlah undangan yang benar-benar selesai dengan target itu, memeriksa contoh hasil cetak, lalu meminta operator memperbaiki pengaturan mesin bila hasilnya buram.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kegiatan Bu Tari setiap sore tersebut termasuk fungsi manajemen ....

A. perencanaan, karena Bu Tari menetapkan target 2.000 lembar undangan setiap hari
B. pengorganisasian, karena Bu Tari membagi tugas para operator mesin cetak
C. penggerakan, karena Bu Tari memberi semangat agar para operator bekerja lebih cepat
D. pengawasan, karena hasil dibandingkan dengan target lalu diminta perbaikan
E. penganggaran, karena Bu Tari menghitung biaya tinta dan kertas yang terpakai setiap hari

6. Standar layanan pengaduan PT Internet Kita (2027): paling sedikit 90% tiket pengaduan setiap petugas selesai dalam 24 jam. Data petugas pada Juni 2027 sebagai berikut.

Petugas	Tiket diterima	Selesai ≤ 24 jam
Dina	120	114
Eko	80	70
Fani	150	138
Gilang	50	44

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hasil evaluasi yang tepat adalah ....

A. Gilang paling buruk karena jumlah tiket yang ia selesaikan tepat waktu paling sedikit
B. Fani paling buruk karena tiket yang tidak selesai tepat waktu paling banyak, yaitu 12 tiket
C. Eko dan Gilang belum memenuhi standar, sedangkan Dina dan Fani sudah
D. Eko belum memenuhi standar, sedangkan Dina, Fani, dan Gilang sudah memenuhinya
E. Keempat petugas memenuhi standar karena persentase gabungan mereka di atas 90%

7. SOP dokumen digital CV Mitra Desain (2027): berkas disimpan dalam folder bertingkat sesuai cara berkas paling sering dicari. Contoh permintaan yang paling sering diterima staf: "Tolong carikan desain proyek Kafe Senja milik Pak Rudi", "Kirim kontrak proyek Rumah Joglo milik Bu Sinta", dan "Mana tagihan proyek Ruko Sentosa milik PT Andalas?". Setiap klien dapat memiliki beberapa proyek, dan setiap proyek memiliki dokumen kontrak, desain, dan tagihan. Saat mencari, staf menentukan klien lebih dulu, lalu proyeknya, baru jenis dokumennya. Tahun sudah tercantum pada nama setiap berkas dan jarang ditanyakan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Struktur folder yang paling sesuai dengan SOP adalah ....

A. Tahun > Nama klien > Nama proyek > Jenis dokumen
B. Jenis dokumen > Nama klien > Nama proyek
C. Nama klien > Jenis dokumen > Nama proyek
D. Nama proyek > Nama klien > Jenis dokumen
E. Nama klien > Nama proyek > Jenis dokumen

8. Sekretaris PT Sinar Utama membuat notulen rapat koordinasi pada 12 Juli 2027. Rapat itu memutuskan perubahan jadwal pengiriman barang, dan keputusan tersebut akan menjadi dasar kerja Bagian Gudang dan Bagian Pemasaran.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat agar notulen menjadi arsip yang sah dan dapat dipakai adalah ....

A. Meminta pemimpin rapat menandatangani notulen, menyimpan aslinya, dan membagikan salinannya
B. Menyimpan catatan notulen di buku pribadi sekretaris agar mudah dicari bila sewaktu-waktu diperlukan
C. Mengirim foto catatan tulisan tangan ke grup WhatsApp kantor tanpa tanda tangan pemimpin rapat
D. Menyerahkan notulen asli kepada Bagian Gudang karena bagian itulah yang paling terdampak keputusan
E. Menunda pembuatan notulen sampai rapat berikutnya agar keputusannya dapat diperbaiki lebih dulu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. Pada Oktober 2027 Rudi, staf bagian umum, harus memindahkan 10 kardus arsip yang masing-masing beratnya sekitar 15 kg dari lantai ke rak bawah. Beberapa minggu lalu rekannya mengalami nyeri punggung setelah mengangkat kardus sambil membungkuk.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara mengangkat yang paling sesuai dengan prinsip K3 adalah ....

A. Membungkukkan punggung dengan kaki tetap lurus agar kardus cepat terangkat dari lantai
B. Mengangkat dengan punggung lurus, tetapi kardus dipegang menjauh dari badan agar baju tidak kotor
C. Mengangkat kardus sambil memutar badan ke arah rak agar langkahnya lebih sedikit
D. Menekuk lutut, menjaga punggung lurus, dan mengangkat kardus dekat dengan badan
E. Menekuk lutut dan menjaga punggung lurus, lalu memutar pinggang ke arah rak saat kardus sudah terangkat

10. Toko daring "Rumah Rajut" berencana ikut acara diskon besar sebuah marketplace pada 11 November 2027 selama tiga hari. Biasanya toko itu menerima 30 pesanan per hari dan mampu mengemas paling banyak 60 paket per hari. Pemilik berencana memberi potongan harga 40% untuk setiap produk selama acara. Aturan marketplace: pesanan yang dikirim lebih dari 2 × 24 jam setelah dibayar dikenai penalti.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pertimbangan yang tepat sebelum mengikuti acara itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menghitung apakah harga setelah potongan 40% masih di atas modal setiap produk.
☐ B. Potongan harga besar akan menaikkan keuntungan karena jumlah pesanan bertambah berlipat.
☐ C. Mengikuti acara dengan stok penuh karena keterlambatan kirim satu atau dua hari dianggap wajar saat acara diskon besar.
☐ D. Membatasi stok promo atau menyiapkan tenaga kemas tambahan agar pesanan terkirim tepat waktu.
☐ E. Menilai keberhasilan acara dari banyaknya pesanan, tanpa menghitung biaya kemasan dan tenaga tambahan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Bagian tata usaha Dinas Pendidikan Kota Bahari mengirim 12 surat undangan ke 12 sekolah melalui kurir kantor pada September 2027. Minggu lalu dua sekolah mengaku tidak menerima undangan, dan kantor tidak dapat membuktikan bahwa surat sudah diterima.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Cara pendistribusian surat keluar yang paling tepat adalah ....

A. Mengirim foto undangan lewat grup WhatsApp para kepala sekolah agar diterima bersamaan

B. Meminta kurir memotret setiap sekolah yang didatangi sebagai bukti bahwa ia sudah ke sana

C. Mencatat surat di buku ekspedisi dan meminta penerima di tiap sekolah menandatanganinya

D. Menelepon setiap sekolah pada keesokan harinya untuk menanyakan apakah surat sudah sampai

E. Meminta kurir mencatat sendiri jam kedatangan dan nama sekolah yang dikunjungi di buku catatan kurir

12. Pabrik minuman teh kemasan "Teh Segar" menjual produknya melalui distributor wilayah. Distributor menjual kepada agen di tiap kecamatan, lalu agen menjual kepada warung. Pada 2027 pabrik membuka toko daring sendiri dan menjual langsung kepada konsumen di kota-kota besar, sedangkan wilayah lain tetap dilayani distributor.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pernyataan yang tepat tentang rantai pasok tersebut adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Dengan adanya toko daring, distributor tidak lagi berperan dalam rantai pasok Teh Segar.

☐ B. Agen berperan menyalurkan barang dari distributor ke warung di tingkat kecamatan.

☐ C. Penjualan langsung lewat toko daring memperpendek rantai distribusi bagi konsumen di kota besar.

☐ D. Harga di warung lebih rendah daripada di toko daring pabrik karena warung paling dekat dengan konsumen.

☐ E. Pabrik perlu menjaga agar penjualan langsungnya tidak merugikan distributor di wilayah yang masih mereka layani.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Toko "Sumber Ilmu" menjual alat tulis secara tunai kepada SMK Nusa Bangsa pada 5 Agustus 2027 dengan diskon 5% dari total belanja. Sebelum nota kontan diserahkan, staf memeriksanya.

Barang	Jumlah	Harga satuan	Jumlah harga
Kertas HVS	10 rim	Rp50.000	Rp500.000
Spidol papan	2 kotak	Rp60.000	Rp120.000
Map plastik	40 buah	Rp2.000	Rp80.000
Total			Rp700.000
Diskon 5%			Rp30.000
Dibayar			Rp670.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hasil pemeriksaan nota yang tepat adalah ....

A. Nota sudah benar karena total Rp700.000 sesuai jumlah harga ketiga barang
B. Diskon seharusnya Rp35.000 sehingga jumlah dibayar Rp665.000
C. Diskon seharusnya Rp3.500 sehingga jumlah dibayar menjadi Rp696.500
D. Diskon dihitung dari jumlah harga satuan, yaitu 5% × Rp112.000 = Rp5.600
E. Nota sudah benar karena diskon Rp35.000 boleh dibulatkan ke bawah menjadi Rp30.000

14. Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Lestari memiliki arsip pembangunan jembatan utama kabupaten tahun 1995–2000. Menurut JRA dinas, retensi arsip itu sudah habis dengan keterangan "permanen". Pada 2027 ruang arsip dinas hampir penuh.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan penyusutan yang paling tepat terhadap arsip tersebut adalah ....

A. Memusnahkan arsip itu karena retensinya sudah habis dan ruang arsip hampir penuh
B. Memindahkan arsip itu ke unit kearsipan dinas untuk disimpan sebagai arsip inaktif
C. Memindai arsip itu ke komputer, lalu memusnahkan aslinya agar ruang arsip lebih lega
D. Menyerahkan arsip itu kepada lembaga kearsipan daerah sebagai arsip statis dengan berita acara
E. Menyerahkan arsip itu kepada kontraktor pembangunan jembatan karena merekalah yang membuat dokumen teknisnya

15. Toko ponsel "Gadget Prima" berjualan di toko fisik dan di marketplace pada 2027. Banyak calon pembeli ponsel mahal di marketplace senang karena dapat membandingkan harga dan memesan kapan saja, tetapi mereka takut barangnya tertukar atau rusak di perjalanan dan ingin memastikan sendiri kondisi ponsel serta kartu garansi resminya sebelum membawanya pulang. Sebagian besar pembeli itu tinggal di kota yang sama dengan toko.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Strategi yang paling tepat adalah ....

A. Pembeli memesan dan membayar di marketplace, lalu mengambil dan memeriksa ponselnya di toko
B. Menutup toko daring dan meminta pembeli datang langsung ke toko agar dapat memeriksa ponsel
C. Mengirim ponsel lewat kurir berasuransi agar pembeli di kota yang sama tidak perlu datang ke toko
D. Memasang harga di marketplace lebih murah daripada di toko fisik agar pembeli tidak ragu lagi
E. Menampilkan foto kartu garansi pada setiap produk di marketplace tanpa mengubah cara pengirimannya

16. Toko daring "Elektronik Hemat" memakai chatbot di situsnya pada 2027. Chatbot menjawab pertanyaan umum seperti jam buka dan ongkos kirim. Seorang pelanggan menulis berulang kali, "Saya mau bicara dengan petugas, barang saya rusak!", tetapi chatbot terus membalas dengan daftar pertanyaan umum.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Chatbot perlu menyediakan pilihan untuk dialihkan ke petugas manusia pada masalah seperti barang rusak.	○	○
Balasan chatbot sudah tepat karena pelanggan tetap mendapat jawaban dengan cepat.	○	○
Pesan berulang dari pelanggan yang kesal menjadi tanda bahwa percakapan perlu segera ditangani petugas.	○	○

17. Pada Juli 2027 Lusi, staf kebersihan kantor, terkena percikan cairan pembuka saluran air berbahan soda api di matanya. Ia menjerit dan mengucek-ucek matanya. Label cairan menyebutkan: korosif; bila terkena mata, bilas dengan air bersih mengalir selama 15 menit dan segera ke dokter. Di dekat lokasi ada wastafel dan kotak P3K.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pertolongan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencegah Lusi terus mengucek matanya.
☐ B. Membilas mata Lusi dengan air bersih mengalir selama sekitar 15 menit.
☐ C. Menetralkan cairan di mata dengan air cuka encer karena soda api bersifat basa.
☐ D. Membawa kemasan atau label cairan saat mengantar Lusi ke dokter.
☐ E. Melaporkan kejadian kepada atasan atau petugas K3 untuk dicatat dan dicegah agar tidak terulang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Pada Juni 2027 PT Air Jernih harus memberi tahu pelanggan di Kecamatan Melati secara tertulis bahwa aliran air akan dihentikan untuk perbaikan pipa pada Selasa, 15 Juni 2027 pukul 08.00–16.00. Staf administrasi menyiapkan draf surat pemberitahuan untuk dibagikan kepada pelanggan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Isi yang tepat dimuat dalam surat pemberitahuan tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Hari, tanggal, jam mulai, dan jam selesai penghentian aliran air.
☐ B. Jam selesai tidak perlu dicantumkan karena perbaikan pipa dapat saja selesai lebih cepat.
☐ C. Saran agar pelanggan menampung air secukupnya sebelum pukul 08.00.
☐ D. Keterangan bahwa jam selesai dapat mundur tanpa pemberitahuan lagi bila perbaikan belum selesai.
☐ E. Nomor layanan pelanggan yang dapat dihubungi bila aliran belum pulih setelah pukul 16.00.

19. Kantor Kelurahan Sukaraja menyimpan beberapa jenis arsip pada 2027: (1) laporan kas harian yang dicari menurut tanggal; (2) surat-surat yang dicari menurut pokok urusan, misalnya kependudukan, pertanahan, dan keamanan; (3) berkas warga yang dicari menurut nomor induk kependudukan (NIK); dan (4) surat dari kelurahan lain yang dicari menurut asal kelurahannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

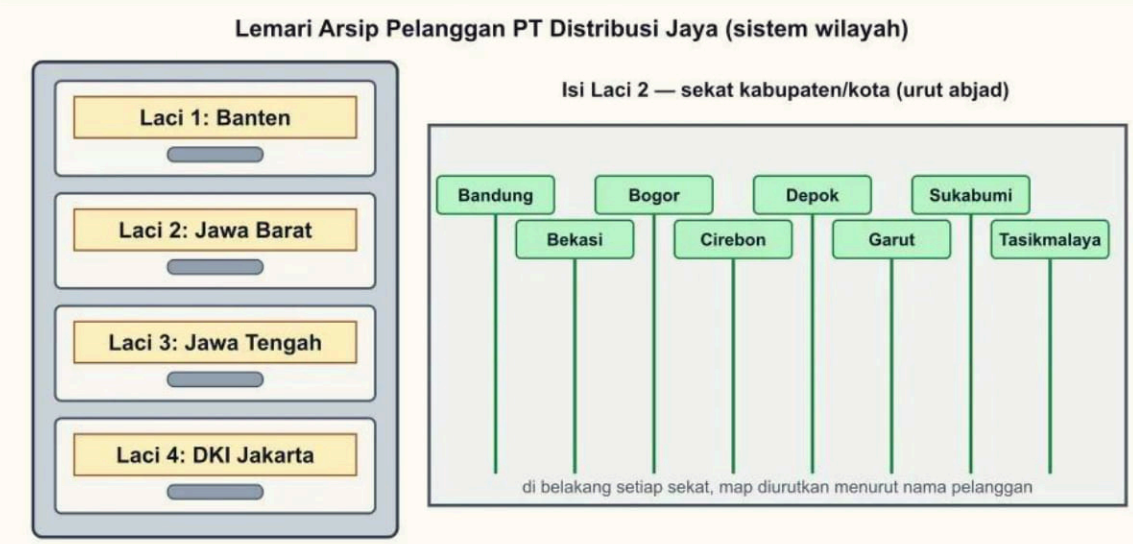
Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Laporan kas harian cocok disimpan dengan sistem tanggal (kronologis).
☐ B. Surat menurut pokok urusan cocok disimpan dengan sistem subjek.
☐ C. Berkas warga sebaiknya disimpan dengan sistem abjad karena setiap warga memiliki nama.
☐ D. Surat dari kelurahan lain cocok disimpan dengan sistem subjek karena berasal dari instansi pemerintah.
☐ E. Satu kantor boleh memakai beberapa sistem penyimpanan untuk jenis arsip yang berbeda.

20. PT Distribusi Jaya menyimpan map pelanggan dengan sistem wilayah menurut lokasi usaha pelanggan: provinsi menentukan laci, kabupaten/kota menentukan sekat, lalu map diurutkan menurut nama pelanggan. Susunan lemarinya ditunjukkan pada gambar. Pada 2027 masuk pelanggan baru: Toko Sinar Abadi yang beralamat di Jalan Raya Bogor km 30, Kota Depok, Jawa Barat. Pemilik toko itu tinggal di Kota Tangerang, Banten.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Letak penyimpanan map Toko Sinar Abadi yang benar adalah ....



A. Laci 2, di belakang sekat "Bogor"
B. Laci 2, di belakang sekat "Depok"
C. Laci 1, di belakang sekat "Tangerang"
D. Laci 2, di belakang sekat "Sukabumi"
E. Laci 2, di belakang sekat "Bandung"

21. Bagian humas PT Bumi Hijau menyimpan ribuan foto kegiatan dalam bentuk cetak di album sejak 2005. Pada 2027 sebagian foto mulai pudar, dan humas sering kesulitan mencari foto untuk laporan tahunan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Memindai foto dan memberi nama berkas menurut tanggal dan nama kegiatan memudahkan pencarian.	○	○
Salinan digital tetap memerlukan cadangan di tempat lain agar tidak hilang bila perangkat rusak.	○	○
Setelah dipindai, album foto dapat langsung dibuang tanpa dinilai lebih dulu menurut aturan penyusutan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

22. Staf administrasi PT Kopi Bersama menyiapkan laporan untuk membandingkan jumlah pelanggan tiga cabang pada tahun 2026 dan 2027.

Cabang	2026	2027
Malang	1.200	1.500
Batu	800	760
Kediri	600	900

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Bentuk penyajian dan kesimpulan yang paling tepat adalah ....

A. Diagram lingkaran; Malang menjadi cabang dengan pelanggan terbanyak pada kedua tahun
B. Diagram batang berkelompok; persentase kenaikan Malang dan Kediri sama besarnya
C. Diagram batang berkelompok; Kediri naik 50%, sedangkan Batu turun 5%
D. Diagram batang berkelompok; ketiga cabang mengalami kenaikan jumlah pelanggan
E. Grafik garis; jumlah pelanggan Batu naik 40 orang dari 2026 ke 2027

23. Lembar kerja Toko "Serba Kantor" (2027) berisi daftar harga pada rentang A2:C6.

Baris	A (Kode)	B (Barang)	C (Harga)
2	B01	Pulpen	3.500
3	B02	Pensil	2.000
4	B03	Penghapus	1.500
5	B04	Penggaris	4.000
6	B05	Stapler	25.000

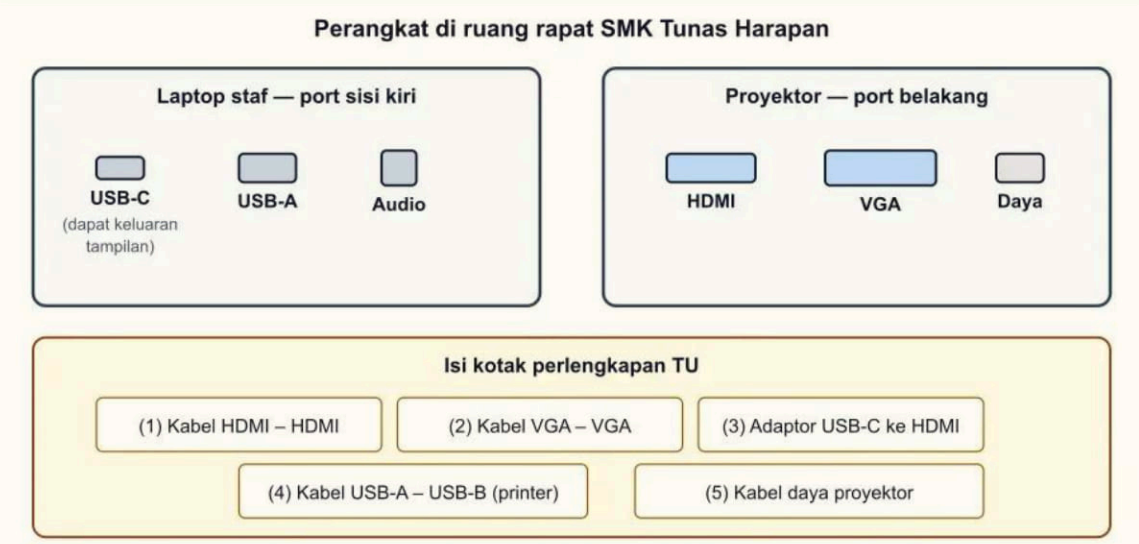
Di sel F2 staf menulis rumus =VLOOKUP("B04";A2:C6;3;0)*10 untuk menghitung harga 10 buah barang berkode B04.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hasil yang tampil di sel F2 adalah ....

A. 40.000
B. 15.000
C. 4.000
D. Penggaris
E. 250.000

24. Staf tata usaha SMK Tunas Harapan harus menampilkan layar laptop ke proyektor untuk rapat pada Agustus 2027. Port pada laptop dan proyektor serta isi kotak perlengkapan yang tersedia ditunjukkan pada gambar. Kabel daya proyektor sudah terpasang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sambungan yang tepat adalah ....



A. Kabel HDMI saja, dari port HDMI laptop ke port HDMI proyektor
B. Kabel VGA saja, dari port VGA laptop ke port VGA proyektor
C. Kabel USB-A ke USB-B, dari port USB-A laptop ke port proyektor
D. Adaptor USB-C ke HDMI saja, tanpa kabel tambahan yang menuju port proyektor
E. Adaptor USB-C ke HDMI pada laptop, lalu kabel HDMI ke port HDMI proyektor

25. Panitia lomba desain poster SMK se-kabupaten 2027 membuat formulir pendaftaran daring. Draf formulir meminta nama lengkap, asal sekolah, nomor ponsel, alamat surel, nomor kartu keluarga (KK), nama ibu kandung, dan foto KTP orang tua. Data itu akan dipakai untuk menghubungi peserta dan mencetak sertifikat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengelolaan data pribadi yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Panitia meminta data yang dibutuhkan saja, seperti nama, asal sekolah, nomor ponsel, dan alamat surel.
☐ B. Nomor KK dan nama ibu kandung tetap diminta agar data peserta lebih lengkap untuk keperluan lain kelak.
☐ C. Formulir mencantumkan tujuan penggunaan data dan meminta persetujuan peserta.
☐ D. Lembar kerja hasil formulir dibagikan sebatas kepada panitia yang bertugas mengurus pendaftaran.
☐ E. Lembar kerja hasil formulir disimpan di folder bersama yang dapat dibuka para guru pembimbing dari seluruh sekolah peserta.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2					
3					
4	○	○	○	○	○
5	○	○	○	○	○
6	○	○	○	○	○
7	○	○	○	○	○
8	○	○	○	○	○
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10					
11	○	○	○	○	○
12					
13	○	○	○	○	○
14	○	○	○	○	○
15	○	○	○	○	○
16					
17					
18					

No	A	B	C	D	E
19					
20	○	○	○	○	○
21					
22	○	○	○	○	○
23	○	○	○	○	○
24	○	○	○	○	○
25					

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 2, 3, 10, 12, 16, 17, 18, 19, 21, 25): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Konsep administrasi dalam aktivitas bisnis	5	___ / 1	Ulangi hlm. 9
Sub bab 1.2 · Pencatatan dan pengelolaan dokumen bisnis sederhana	13	___ / 1	Ulangi hlm. 21
Sub bab 1.3 · Alur dan peran rantai pasok	12	___ / 1	Ulangi hlm. 34
Sub bab 2.1 · Jenis dan karakteristik bentuk badan usaha	3	___ / 1	Ulangi hlm. 71
Sub bab 2.2 · Jenis pasar dalam kegiatan ekonomi dan bisnis	4	___ / 1	Ulangi hlm. 84
Sub bab 2.3 · Perbedaan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce	15	___ / 1	Ulangi hlm. 95
Sub bab 2.4 · Peran e-commerce dalam kegiatan bisnis	10	___ / 1	Ulangi hlm. 107
Sub bab 3.1 · Etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan	2	___ / 1	Ulangi hlm. 133
Sub bab 3.2 · Evaluasi praktik layanan pelanggan sesuai norma dan budaya kerja	6	___ / 1	Ulangi hlm. 145
Sub bab 3.3 · Komunikasi lisan dengan pelanggan	1	___ / 1	Ulangi hlm. 158
Sub bab 3.4 · Komunikasi tertulis dengan pelanggan	18	___ / 1	Ulangi hlm. 169
Sub bab 3.5 · Komunikasi digital dengan pelanggan	16	___ / 1	Ulangi hlm. 182
Sub bab 4.1 · Prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri	9	___ / 1	Ulangi hlm. 208
Sub bab 4.2 · Analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja	17	___ / 1	Ulangi hlm. 221
Sub bab 5.1 · Penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi	7	___ / 1	Ulangi hlm. 258
Sub bab 5.2 · Pembuatan dan penerimaan arsip	8	___ / 1	Ulangi hlm. 271
Sub bab 5.3 · Pencatatan dan pendistribusian arsip	11	___ / 1	Ulangi hlm. 283
Sub bab 5.4 · Penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip	14	___ / 1	Ulangi hlm. 297
Sub bab 5.5 · Sistem pengarsipan	19, 20	___ / 2	Ulangi hlm. 311

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 5.6 · Perbandingan sistem arsip manual dan digital	21	___ / 1	Ulangi hlm. 325
Sub bab 6.1 · Pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi	24	___ / 1	Ulangi hlm. 348
Sub bab 6.2 · Pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data	23	___ / 1	Ulangi hlm. 361
Sub bab 6.3 · Pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman	25	___ / 1	Ulangi hlm. 373
Sub bab 6.4 · Penyajian data dan informasi perkantoran	22	___ / 1	Ulangi hlm. 388

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian D · Kunci dan Pembahasan

Urutan sama dengan buku. Setiap pembahasan memuat konsep, langkah, dan alasan tiap pilihan. Baca pembahasan soal yang kamu jawab salah — dan juga yang kamu jawab benar tetapi menebak.

Latihan sub bab 1.1

No. 1 **Kunci: A**

Konsep: Fungsi manajemen (POAC): perencanaan (menetapkan tujuan dan cara), pengorganisasian (membagi tugas, wewenang, dan tanggung jawab), penggerakan (mengarahkan dan memotivasi), dan pengawasan (memeriksa hasil dan memperbaiki).

Langkah:

1. Kegiatan yang ditanyakan: membagi tugas dan membuat bagan pembagian tugas.
2. Membagi tugas dan tanggung jawab adalah fungsi pengorganisasian.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Pembagian tugas dan bagan tanggung jawab adalah inti pengorganisasian.
- **B.** ✗ Jebakan: target 40 motor memang perencanaan, tetapi yang ditanyakan adalah kegiatan membagi tugas.
- **C.** ✗ Kasus tidak menyebut kegiatan memotivasi karyawan.
- **D.** ✗ Kasus tidak menyebut pemeriksaan hasil cucian.
- **E.** ✗ Penganggaran tidak disebut dalam kasus dan bukan kegiatan membagi tugas.

Jawaban: A.

Latihan sub bab 1.2

No. 1 **Kunci: C**

Konsep: Pada retur pembelian, pembeli membuat nota debit untuk memberi tahu penjual bahwa utangnya dikurangi sebesar nilai barang yang dikembalikan. Nota kredit dibuat penjual saat menerima retur penjualan.

Langkah:

1. Pembuat dokumen: Toko Pena Emas (pembeli) → nota debit.
2. Nilai retur: buku tulis 10 × Rp4.000 = Rp40.000; spidol 6 × Rp7.000 = Rp42.000.
3. Pengurangan utang: Rp40.000 + Rp42.000 = Rp82.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: nilainya benar, tetapi nota kredit dibuat oleh penjual, bukan oleh pembeli yang mengembalikan barang.
- **B.** ✗ Jebakan: hanya menghitung buku tulis dan lupa 6 spidol yang rusak.
- **C.** ✓ Dokumen dan nilainya tepat.
- **D.** ✗ Faktur adalah tagihan dari penjual; pengembalian barang tidak dicatat dengan faktur baru dari pembeli.
- **E.** ✗ Jebakan: Rp2.168.000 adalah sisa utang setelah retur (Rp2.250.000 − Rp82.000), bukan besar pengurangannya.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 **Kunci: C**

Konsep: Kuitansi adalah bukti penerimaan uang. Jumlah dalam angka dan dalam huruf (terbilang) harus sama, dan kuitansi tidak boleh memuat coretan. Kuitansi yang salah dibatalkan (diberi tanda BATAL dan disimpan), lalu dibuat yang baru.

Langkah:

1. Angka: Rp2.750.000 (dua juta tujuh ratus lima puluh ribu).
2. Terbilang tertulis: dua juta lima ratus tujuh puluh lima ribu (Rp2.575.000) → tidak sama.
3. Kuitansi tidak boleh dicoret → buat kuitansi baru dengan terbilang yang benar.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: angkanya benar, tetapi terbilangnya berbeda sehingga kuitansi dapat disengketakan.
- **B.** ✗ Kuitansi yang dicoret menjadi diragukan keabsahannya.
- **C.** ✓ Kuitansi baru dengan angka dan terbilang yang sama adalah bukti yang sah.
- **D.** ✗ Pak Wahyu membayar Rp2.750.000; mengubah angka membuat bukti tidak sesuai uang yang diterima.
- **E.** ✗ Pernyataan lisan tidak memperbaiki bukti tertulis yang isinya bertentangan.

Jawaban: C.

Latihan sub bab 1.3

No. 1 **Kunci: A, C, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rantai pasok adalah aliran barang dan informasi dari pemasok bahan baku, produsen, distributor, sampai pengecer dan konsumen. Gangguan pada satu mata rantai menghentikan aliran ke mata rantai sesudahnya.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Koperasi menyediakan kedelai, yaitu bahan baku produksi tahu.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: kasus tidak menyebut kedelai terlambat; tahu justru menumpuk di tempat produksi.
- **Pernyataan 3** ✓ Tahu tidak sampai ke warung (pengecer) karena mata rantai distribusi terputus.
- **Pernyataan 4** ✓ Cadangan pada mata rantai yang rawan menjaga aliran barang tetap berjalan.
- **Pernyataan 5** ✗ Tahu tambahan tetap tidak terkirim dan malah makin banyak yang basi.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 2 **Kunci: B, C, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rantai pasok yang andal mengurangi ketergantungan pada satu mata rantai: memiliki pemasok cadangan, stok pengaman, dan berbagi informasi kebutuhan dengan pemasok sejak awal.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Langkah ini tidak memperbaiki pasokan kain; keterlambatan tetap dapat terulang.
- **Pernyataan 2** ✓ Bergantung pada satu pemasok adalah titik lemah; pemasok cadangan menjaga pasokan tetap berjalan.
- **Pernyataan 3** ✓ Stok pengaman menutup kebutuhan bila kiriman pemasok terlambat.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: terlihat berhati-hati, tetapi konveksi kehilangan pesanan dan masalah ketergantungan pada satu pemasok tidak terselesaikan.
- **Pernyataan 5** ✓ Informasi kebutuhan yang lebih awal membantu pemasok menyiapkan produksi tepat waktu.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 1.4

No. 1 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Tujuan logistik sering diringkas sebagai "tepat": tepat barang, jumlah, kondisi, tempat, waktu, pelanggan, dan biaya. Untuk barang yang punya tanggal kedaluwarsa, gudang memakai FEFO (first expired, first out).

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: aturan masuk-pertama-keluar-pertama (FIFO) tidak tepat di sini; susu kiriman baru justru lebih cepat kedaluwarsa sehingga bisa rusak di gudang.
- **Pernyataan 2** ✓ Prinsip FEFO (yang kedaluwarsa lebih dulu keluar lebih dulu) menjaga barang sampai ke toko dalam kondisi layak jual.
- **Pernyataan 3** ✓ Dua toko searah digabung dalam satu rute sehingga biaya angkut turun dan batas waktu kedua toko tetap terpenuhi.
- **Pernyataan 4** ✗ Melewati batas tumpukan dapat membuat karton bawah penyok dan kemasan bocor, sehingga melanggar prinsip tepat kondisi.
- **Pernyataan 5** ✓ Pemeriksaan sebelum muat memastikan barang tepat jumlah dan tepat kondisi.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Dalam logistik, muatan kendaraan disusun dengan memperhatikan kapasitas kendaraan dan batas waktu pelanggan. Pesanan dengan batas waktu paling dekat didahulukan selama kapasitas mencukupi.

Langkah:

1. Kiriman sore paling cepat tiba 15.00 → pesanan dengan batas sebelum 15.00 wajib ikut pagi: Ani (10.00), Citra (11.00), Dewi (12.00).
2. Berat: 800 + 600 + 500 = 1.900 kg ≤ 2.000 kg ✓.
3. Toko Budi (batas 16.00) aman dikirim sore.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ 800 + 700 + 600 = 2.100 kg, melebihi kapasitas, dan Toko Dewi terlambat.
- **B.** ✓ Ketiga pesanan berbatas waktu sebelum 15.00 terangkut, beratnya 1.900 kg.
- **C.** ✗ Jebakan: beratnya pas 2.000 kg, tetapi pesanan Toko Citra (batas 11.00) baru tiba sore hari.
- **D.** ✗ Pesanan Toko Ani (batas 10.00) baru tiba sore hari.
- **E.** ✗ Total 2.600 kg melebihi kapasitas truk 2.000 kg.

Jawaban: B.

Kuis Akhir Bab 1

No. 1 Kunci: D

Konsep: Empat fungsi manajemen (POAC): perencanaan menetapkan tujuan dan cara, pengorganisasian membagi tugas, penggerakan mengarahkan pelaksana, pengawasan membandingkan hasil dengan rencana lalu memperbaiki.

Langkah:

1. Tandai kegiatan yang dilakukan setiap Senin: membandingkan hasil seminggu dengan target dan mencatat selisih.
2. Cocokkan dengan fungsi: membandingkan hasil dengan rencana adalah pengawasan.
3. Periksa pengecoh: target memang ditetapkan, tetapi penetapan itu terjadi di awal bulan dan bukan kegiatan Senin.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Salah. Menetapkan target adalah perencanaan, tetapi hal itu dilakukan di awal bulan, bukan setiap Senin.
• B. ✗ Salah. Tidak ada kegiatan membagi tugas pada kegiatan Senin pagi.
• C. ✗ Salah. Bu Wulan tidak mengarahkan atau memotivasi karyawan pada kegiatan itu.
• D. ✓ Benar. Hasil penjualan dibandingkan dengan target lalu selisihnya dicatat; itu ciri pengawasan.
• E. ✗ Salah. Kegiatan inti usaha ini adalah membuat dan menjual kue; membandingkan hasil dengan target adalah kegiatan manajemen.

Jawaban: D.

Jebakan: Kata "target" memancing jawaban perencanaan. Lihat kegiatan yang benar-benar dilakukan pada hari itu: membandingkan hasil dengan target.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Tata usaha adalah administrasi dalam arti sempit: mengelola keterangan (menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan). Kegiatan inti usaha menghasilkan produk atau jasa.

Langkah:

1. Pisahkan kegiatan yang menghasilkan jasa atau produk (memotret, menyunting, mencetak, memilih latar) dari kegiatan yang mengelola keterangan.
2. Mencatat nama dan nomor telepon adalah mengelola keterangan pelanggan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Salah. Memotret adalah kegiatan inti jasa studio.
• B. ✗ Salah. Menyunting foto adalah bagian dari menghasilkan produk.
• C. ✓ Benar. Mencatat keterangan pelanggan adalah kegiatan tata usaha.
• D. ✗ Salah. Mencetak foto menghasilkan produk, yaitu foto cetak.
• E. ✗ Salah. Memilih latar adalah bagian dari proses pemotretan.

Jawaban: C.

Jebakan: Semua kegiatan terdengar "mengurus pelanggan". Tanyakan: apakah kegiatan itu menghasilkan produk atau mengelola keterangan?

No. 3 Kunci: A

Konsep: Diskon persen dihitung dari total belanja. Jumlah yang dibayar = total belanja - diskon, dan kembalian = uang yang diserahkan - jumlah yang dibayar.

Langkah:

1. Jumlah tiap barang: Panci 4 × 85.000 = 340.000; Wajan 2 × 120.000 = 240.000; Spatula 6 × 15.000 = 90.000.
2. Total belanja = 340.000 + 240.000 + 90.000 = Rp670.000.
3. Diskon 10% = Rp67.000, jadi yang dibayar = 670.000 - 67.000 = Rp603.000.
4. Kembalian = 700.000 - 603.000 = Rp97.000.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Benar. 700.000 - 603.000 = 97.000.
• B. ✗ Salah. Rp30.000 adalah kembalian tanpa diskon (700.000 - 670.000).
• C. ✗ Salah. Rp64.000 muncul bila diskon hanya diberikan pada panci (34.000).
• D. ✗ Salah. Rp67.000 adalah besar diskon, bukan kembalian.
• E. ✗ Salah. Rp603.000 adalah jumlah yang dibayar, bukan kembalian.

Jawaban: A.

Jebakan: Setiap pengecoh memakai satu kesalahan hitung: tanpa diskon, diskon sebagian, atau memberi jawaban antara.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 4 Kunci: A

Konsep: Pembeli yang mengembalikan barang membuat nota debit; penjual yang menyetujui retur membuat nota kredit. Nilai retur = jumlah barang rusak × harga satuan.

Langkah:

1. Pembeli yang mengembalikan barang membuat nota debit.
2. Nilai retur = 6 × Rp38.000 = Rp228.000.
3. Sisa tagihan = Rp1.900.000 - Rp228.000 = Rp1.672.000 (bukan nilai nota debit).

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Pembeli membuat nota debit sebesar nilai barang yang dikembalikan, 6 × Rp38.000.
- B. ✗ Salah. Nota kredit dibuat penjual, bukan pembeli.
- C. ✗ Salah. Rp1.672.000 adalah sisa tagihan, bukan nilai barang retur.
- D. ✗ Salah. Pembuat dokumen dan nilainya keliru.
- E. ✗ Salah. Rp1.900.000 adalah seluruh tagihan, sedangkan yang dikembalikan hanya 6 pak.

Jawaban: A.

Jebakan: Nilai nota diambil dari barang yang dikembalikan, bukan dari sisa tagihan atau total faktur.

No. 5 Kunci: A, C, D

Konsep: Dokumen transaksi harus cocok: surat pesanan (apa yang dipesan), surat jalan (apa yang dikirim dan diterima), dan faktur (apa yang ditagih). Pembayaran mengikuti faktur koreksi yang sesuai barang yang benar-benar diterima, dan setiap selisih dicatat serta dilaporkan.

Langkah:

1. Bandingkan tiga dokumen: pesan 24 oli dan 10 filter; surat jalan dan dus berisi 24 oli dan 8 filter; faktur menagih 24 oli dan 10 filter.
2. Temukan selisih: 2 filter ditagih tetapi tidak dikirim.
3. Hitung nilai barang yang diterima: 24 × Rp55.000 = Rp1.320.000 dan 8 × Rp40.000 = Rp320.000, jumlah Rp1.640.000 (selisih dengan faktur Rp80.000).
4. Pilih tindakan yang mencatat selisih, melaporkannya, dan meminta penyelesaian.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Selisih dicatat pada surat jalan dan dilaporkan kepada penjual agar ada buktinya.
- B. ✗ Salah. Faktur menagih barang yang tidak tiba; membayar penuh berarti membayar 2 filter yang tidak diterima.
- C. ✓ Benar. Kekurangan dilengkapi, atau faktur diperbaiki agar sesuai barang yang diterima.
- D. ✓ Benar. 24 × Rp55.000 + 8 × Rp40.000 = Rp1.640.000 adalah nilai barang yang benar-benar diterima, dan menjadi dasar faktur koreksi.
- E. ✗ Salah. Surat jalan adalah bukti barang diterima dan dipakai untuk mencocokkan faktur, sehingga harus disimpan.

Jawaban: opsi A, C, D.

Jebakan: Faktur terlihat resmi sehingga mudah dibayar tanpa pemeriksaan. Cocokkan dulu dengan surat pesanan dan barang yang tiba.

No. 6 Kunci: A, D, E

Konsep: Dokumen yang salah tidak dicoret atau ditimpa. Dokumen itu dibatalkan, disimpan, lalu dibuat dokumen baru yang benar. Angka dan terbilang harus menyatakan jumlah yang sama.

Langkah:

1. Angka Rp3.250.000 harus terbilang "tiga juta dua ratus lima puluh ribu"; yang tertulis "dua ratus lima ribu" berarti 3.205.000.
2. Batalkan dan simpan kuitansi lama, lalu buat yang baru dan periksa kesesuaian angka dengan terbilang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Dokumen yang salah dibatalkan dan tetap disimpan agar nomor urut tidak hilang.
- B. ✗ Salah. Mencoret dan menulis ulang di atasnya mengurangi keabsahan dokumen.
- C. ✗ Salah. Cairan koreksi menghilangkan jejak perubahan sehingga dokumen mudah dipalsukan.
- D. ✓ Benar. Kuitansi baru dibuat dengan nomor baru dan terbilang yang tepat.
- E. ✓ Benar. Pemeriksaan angka dan terbilang mencegah kesalahan terulang.

Jawaban: opsi A, D, E.

Jebakan: Pilihan hemat kertas atau cepat (menimpa atau cairan koreksi) tampak praktis tetapi melanggar tata dokumen.

No. 7 Kunci: A, C, E

Konsep: Enam kegiatan tata usaha: menghimpun (mengumpulkan), mencatat, mengolah (menghitung, merangkum), menggandakan, mengirim, dan menyimpan.

Langkah:

1. Cocokkan tiap kegiatan dengan arti enam kegiatan.
2. Mengumpulkan formulir = menghimpun; menghitung total biaya = mengolah.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Membuat salinan sebanyak 40 lembar adalah menggandakan.
- B. ✗ Salah. Menghitung total biaya adalah mengolah keterangan, bukan sekadar mencatat.
- C. ✓ Benar. Menata dan menaruh kartu agar dapat ditemukan lagi adalah menyimpan.
- D. ✗ Salah. Mengumpulkan formulir adalah menghimpun, bukan mengolah.
- E. ✓ Benar. Menyampaikan surat kepada penerima adalah mengirim.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Istilah "mencatat" dan "mengolah" sering tertukar. Menghitung, merangkum, dan membandingkan termasuk mengolah.

No. 8 Kunci: C

Konsep: Nota kontan adalah bukti pembelian tunai. Faktur menagih pembayaran pada pembelian kredit, surat jalan menyertai pengiriman barang, surat pesanan dibuat pembeli, dan nota debit dibuat pembeli saat retur.

Langkah:

1. Perhatikan kata kunci: dibayar tunai di kasir.
2. Bukti pembelian tunai adalah nota kontan.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Surat pesanan dibuat pembeli untuk memesan barang, bukan bukti pembayaran.
- B. ✗ Salah. Faktur dipakai untuk menagih pada penjualan kredit.
- C. ✓ Benar. Nota kontan adalah bukti pembelian secara tunai.
- D. ✗ Salah. Surat jalan menyertai barang yang dikirim.
- E. ✗ Salah. Nota debit dibuat pembeli ketika mengembalikan barang.

Jawaban: C.

Jebakan: Faktur sering dipilih karena paling dikenal. Pada pembelian tunai di kasir, buktinya nota kontan.

No. 9 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: POAC: perencanaan menetapkan tujuan dan cara; pengorganisasian membagi tugas; penggerakan mengarahkan pelaksana; pengawasan membandingkan hasil dengan rencana lalu memperbaiki.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Tentukan apa yang sebenarnya dilakukan pada setiap kegiatan.
2. Cocokkan dengan empat fungsi.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Mencocokkan catatan dengan keadaan nyata adalah membandingkan hasil dengan rencana, yaitu pengawasan.
• Pernyataan 2 → Benar. Menetapkan target dan cara mencapainya adalah ciri perencanaan.
• Pernyataan 3 → Benar. Membagi tugas dan tanggung jawab adalah pengorganisasian.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Jebakan: Kata "memeriksa" dan "mencocokkan" langsung menunjuk pengawasan; jangan terkecoh bahwa catatan stok dibuat untuk kegiatan perencanaan.

No. 10 Kunci: E

Konsep: Perbaikan administrasi harus menyasar tahap yang bermasalah. Tahap yang bermasalah di sini adalah mencatat nomor telepon pelanggan.

Langkah:

1. Cari tahap yang salah: pencatatan nomor telepon.
2. Pilih perbaikan yang membuat pencatatan lebih jelas dan terperiksa: formulir berkolom dan dibaca ulang kepada pelanggan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Salah. Teknisi sudah tepat waktu; masalahnya bukan kecepatan perbaikan.
• B. ✗ Salah. Penyimpanan kartu sudah rapi, bukan tahap yang bermasalah.
• C. ✗ Salah. Mengirim pesan lebih sering tidak berguna bila nomor yang tercatat salah.
• D. ✗ Salah. Kualitas suku cadang tidak berkaitan dengan nomor telepon.
• E. ✓ Benar. Formulir berkolom dan pembacaan ulang membuat pencatatan nomor lebih teliti.

Jawaban: E.

Jebakan: Pilihan lain tampak baik tetapi menyasar tahap yang tidak bermasalah.

No. 11 Kunci: E

Konsep: Pada pemilihan rute, saring dulu rute yang tiba sebelum batas waktu, lalu hitung biaya (jarak × biaya per km + tol) dan pilih yang terendah di antara yang lolos.

Langkah:

1. Waktu tiba Rute 1 = 07.00 + 4 jam = 11.00 (memenuhi). Rute 2 = 07.00 + 5,5 jam = 12.30 (terlambat).
2. Hanya Rute 1 yang lolos.
3. Biaya Rute 1 = 180 × Rp1.500 + Rp60.000 = Rp270.000 + Rp60.000 = Rp330.000.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Salah. Rute 2 tiba pukul 12.30, melewati batas.
• B. ✗ Salah. Rute 1 benar, tetapi biayanya belum memasukkan tol.
• C. ✗ Salah. Rute 2 terlambat, dan biayanya pun keliru.
• D. ✗ Salah. Rp60.000 hanya tol, belum bahan bakar.
• E. ✓ Benar. Rute 1 tiba pukul 11.00 dengan biaya Rp330.000.

Jawaban: E.

Jebakan: Rute 2 paling murah dan jaraknya paling pendek, tetapi tidak memenuhi batas waktu; saring dulu baru hitung biaya.

No. 12 Kunci: E

Konsep: Alur kredit: penawaran (penjual), pesanan (pembeli), surat jalan (penjual), faktur (penjual), pembayaran, kuitansi (penjual). Hanya surat pesanan yang dibuat pembeli.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Tentukan pembuat tiap dokumen.
2. Satu-satunya yang dibuat pembeli adalah surat pesanan.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Penawaran dibuat penjual.
- B. ✗ Salah. Surat jalan dibuat penjual untuk mengiringi barang.
- C. ✗ Salah. Faktur dibuat penjual untuk menagih.
- D. ✗ Salah. Kuitansi dibuat penjual sebagai bukti terima uang.
- E. ✓ Benar. Pembeli membuat surat pesanan untuk memesan barang.

Jawaban: E.

Jebakan: Pembeli juga menyimpan dokumen lain, tetapi pertanyaan menanyakan siapa yang membuat.

No. 13 Kunci: A, D, E

Konsep: Saat menerima barang, petugas menghitung, memeriksa kondisi, dan mencocokkan dengan surat pesanan dan surat jalan. Selisih dan kerusakan dicatat pada surat jalan dan dilaporkan.

Langkah:

1. Hitung: 30 karton diterima, tetapi surat jalan menulis 32, jadi selisih 2.
2. Catat 3 karton rusak; pisahkan dari barang baik.
3. Laporkan ke penjual sebelum menandatangani.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Penghitungan dan pencocokan dilakukan sebelum menandatangani.
- B. ✗ Salah. Menandatangani angka yang tidak sesuai berarti mengakui barang yang tidak diterima.
- C. ✗ Salah. Barang rusak ditumpuk bersama barang baik dan dicatat sebagai stok baik.
- D. ✓ Benar. Selisih dan kerusakan dicatat dan dilaporkan.
- E. ✓ Benar. Barang rusak dipisahkan dan dicatat agar tidak sampai kepada pelanggan.

Jawaban: opsi A, D, E.

Jebakan: Alasan "sudah kenal" atau "terburu-buru" tidak membenarkan penandatanganan tanpa pemeriksaan.

No. 14 Kunci: B, D, E

Konsep: Rantai pasok yang andal punya pemasok cadangan, stok pengaman yang memadai, komunikasi yang terbuka dengan mitra dan pelanggan, serta perkiraan kebutuhan lebih awal.

Langkah:

1. Cari akar masalah: bergantung pada satu pemasok dengan stok tipis.
2. Pilih langkah yang mengurangi ketergantungan dan menjaga informasi.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. Menambah pesanan tanpa kepastian tidak mengatasi keterlambatan akibat banjir.
- B. ✓ Benar. Pemasok cadangan mengurangi ketergantungan pada satu sumber.
- C. ✗ Salah. Komunikasi justru perlu ditingkatkan, bukan dihentikan.
- D. ✓ Benar. Stok pengaman menahan gangguan sementara.
- E. ✓ Benar. Pelanggan yang diberi kabar dapat menyesuaikan rencananya.

Jawaban: opsi B, D, E.

Jebakan: Pilihan yang menekan pemasok tampak tegas, tetapi tidak menambah kemampuan pabrik menghadapi gangguan.

No. 15 Kunci: D

Konsep: Pada buku kas, saldo = saldo sebelumnya + penerimaan - pengeluaran. Kesalahan pada satu baris terbawa ke semua baris berikutnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. 3 Mei: 1.500.000 + 750.000 = 2.250.000 (benar).
2. 5 Mei: 2.250.000 - 185.000 = 2.065.000, tetapi tertulis 2.075.000: kesalahan pertama.
3. 8 Mei: 2.065.000 + 320.000 = 2.385.000.
4. 10 Mei: 2.385.000 - 410.000 = Rp1.975.000 (saldo akhir yang benar).

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Baris 8 Mei hanya ikut terbawa kesalahan sebelumnya.
- B. ✗ Salah. Barisnya benar tetapi saldo akhir Rp1.985.000 adalah angka yang tertulis (salah).
- C. ✗ Salah. Baris 10 Mei juga hanya ikut terbawa kesalahan.
- D. ✓ Benar. Kesalahan pertama pada 5 Mei dan saldo akhir yang benar Rp1.975.000.
- E. ✗ Salah. Baris 3 Mei sudah benar.

Jawaban: D.

Jebakan: Saldo akhir yang tertulis konsisten dengan baris sebelumnya, sehingga kesalahan mudah terlewat bila hanya memeriksa selisih antarbaris.

No. 16 Kunci: D

Konsep: Penataan gudang memakai dua pertanyaan: berat atau ringan (rak bawah atau atas) dan sering atau jarang diambil (dekat atau jauh dari pintu).

Langkah:

1. Gula: berat dan sering → rak bawah, dekat pintu.
2. Plastik: ringan dan sering → rak atas, dekat pintu.
3. Pita: ringan dan jarang → rak atas, zona jauh.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Gula yang berat di rak atas berbahaya.
- B. ✗ Salah. Gula yang sering diambil ditaruh jauh dari pintu.
- C. ✗ Salah. Plastik yang ringan seharusnya di rak atas.
- D. ✓ Benar. Ketiganya sesuai aturan berat dan keseringan.
- E. ✗ Salah. Plastik yang sering diambil ditaruh jauh, sedangkan pita yang jarang ditaruh dekat pintu.

Jawaban: D.

Jebakan: Setiap pilihan salah melanggar satu dari dua aturan; periksa barang satu per satu pada kedua aturan.

No. 17 Kunci: B

Konsep: FEFO (first expired, first out): barang yang kedaluwarsanya paling dekat keluar lebih dulu, walaupun masuknya belakangan. FIFO mengurutkan menurut tanggal masuk.

Langkah:

1. Urutkan menurut kedaluwarsa: Q (Oktober 2027), P (Desember 2027), R (Januari 2028).
2. Keluarkan lot Q sampai habis: 15 dus, sisa permintaan 30 − 15 = 15 dus.
3. Ambil sisa permintaan dari lot P: 15 dus, sehingga P tinggal 20 − 15 = 5 dus.
4. Lot R tidak tersentuh: 40 dus.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Ini urutan FIFO (menurut tanggal masuk), bukan FEFO.
- B. ✓ Benar. Q 15 dus habis, lalu P 15 dus; sisa P 5 dus dan R 40 dus. Jumlah keluar 30 dus.
- C. ✗ Salah. Lot P kedaluwarsa lebih dekat daripada R, jadi P harus diambil sebelum R.
- D. ✗ Salah. Lot R yang paling akhir kedaluwarsa dikeluarkan lebih dulu; ini kebalikan FEFO.
- E. ✗ Salah. Jumlah yang keluar 15 + 20 = 35 dus, melebihi permintaan 30 dus.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jebakan: Pilihan FIFO tampak wajar karena tanggal masuk berurutan P, Q, R. Urutkan menurut tanggal kedaluwarsa, bukan tanggal masuk.

No. 18 Kunci: B

Konsep: Titik pemesanan ulang = pemakaian per hari × waktu tunggu + stok pengaman. Barang dipesan bila stok sama dengan atau kurang dari titik itu.

Langkah:

1. Kertas A4: 6 × 5 + 20 = 50. Stok 52 lebih besar dari 50, belum dipesan.
2. Tinta printer: 2 × 7 + 6 = 20. Stok 18 kurang dari 20, dipesan.
3. Map: 3 × 6 + 12 = 30. Stok 30 sama dengan 30, dipesan karena aturan menyebut "sama dengan atau kurang".

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Map juga harus dipesan karena stoknya tepat sama dengan titik pemesanan ulang.
- B. ✓ Benar. Tinta (18 ≤ 20) dan map (30 ≤ 30) memenuhi syarat; kertas (52 > 50) belum.
- C. ✗ Salah. Kertas belum dipesan karena stoknya masih di atas titik pemesanan ulang 50.
- D. ✗ Salah. Kertas belum perlu dipesan.
- E. ✗ Salah. Tinta juga harus dipesan karena stoknya di bawah titik pemesanan ulang.

Jawaban: B.

Jebakan: Barang yang stoknya tepat sama dengan titik pemesanan ulang sering terlewat; barang yang stoknya hanya sedikit di atas titik (kertas) sering ikut dipesan.

No. 19 Kunci: A

Konsep: Titik pemesanan ulang = pemakaian per hari × waktu tunggu + stok pengaman, sehingga stok pengaman = titik pemesanan ulang - pemakaian selama waktu tunggu.

Langkah:

1. Pemakaian per hari = 210 ÷ 7 = 30 dus.
2. Pemakaian selama waktu tunggu = 30 × 5 = 150 dus.
3. Stok pengaman = 170 - 150 = 20 dus.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. 170 - 150 = 20 dus.
- B. ✗ Salah. 30 dus adalah pemakaian per hari.
- C. ✗ Salah. 150 dus adalah pemakaian selama waktu tunggu, bukan stok pengaman.
- D. ✗ Salah. Angka ini tidak berasal dari perhitungan yang benar.
- E. ✗ Salah. 170 dus adalah seluruh titik pemesanan ulang.

Jawaban: A.

Jebakan: Data diberikan per minggu, sedangkan waktu tunggu dalam hari. Ubah dulu menjadi per hari.

No. 20 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Tiga aliran rantai pasok: barang (hulu ke hilir), uang (hilir ke hulu), informasi (dua arah). Tentukan jenis aliran dari apa yang benar-benar berpindah tangan.

Langkah:

1. Tanyakan "apa yang berpindah?" pada setiap kejadian: sirup (barang), pembayaran (uang), laporan dan jadwal (informasi).
2. Tentukan arahnya dari pelaku pengirim ke penerima.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Benar. Sirup bergerak dari pabrik ke gerai (hulu ke hilir), sedangkan uang bergerak dari gerai ke distributor lalu ke pabrik (hilir ke hulu): berlawanan arah.
- Pernyataan 2 → Salah. Yang berpindah dalam laporan adalah keterangan, bukan sirupnya. Itu aliran

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

informasi.
• Pernyataan 3 → Benar. Laporan penjualan mengalir dari gerai ke distributor, sedangkan jadwal pengiriman mengalir dari distributor ke gerai: informasi dua arah.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Jebakan: Laporan penjualan berisi angka barang sehingga sering dikira aliran barang. Barang tidak berpindah, hanya keterangannya.

No. 21 Kunci: A, B, E

Konsep: Rantai pasok berurutan dari hulu ke hilir: pemasok bahan baku, produsen, distributor, pengecer, konsumen. Pembayaran adalah aliran uang yang bergerak dari hilir ke hulu.

Langkah:
1. Beri peran pada tiap pelaku: nelayan (pemasok), pabrik (produsen), distributor, pasar swalayan (pengecer), rumah tangga (konsumen).
2. Pembayaran adalah uang, bukan barang.

Analisis setiap pernyataan:
• A. ✓ Benar. Nelayan menyediakan bahan baku.
• B. ✓ Benar. Pabrik mengolah bahan baku menjadi produk jadi.
• C. ✗ Salah. Pasar swalayan berada di hilir, dekat konsumen.
• D. ✗ Salah. Pembayaran adalah aliran uang.
• E. ✓ Benar. Distributor menyalurkan dari produsen ke pengecer.

Jawaban: opsi A, B, E.

Jebakan: Hulu dan hilir sering tertukar. Hulu dekat sumber bahan, hilir dekat konsumen.

No. 22 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: FIFO mengeluarkan barang yang masuk lebih dulu; FEFO mengeluarkan barang yang kedaluwarsanya lebih dekat. Barang berbatas kedaluwarsa memakai FEFO.

Langkah:
1. Tentukan apakah barang punya batas kedaluwarsa.
2. Pilih FEFO bila ada, FIFO bila tidak.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 → Benar. FEFO mengurutkan menurut tanggal kedaluwarsa, cocok untuk barang yang bisa kedaluwarsa.
• Pernyataan 2 → Benar. FIFO cocok untuk barang tanpa batas kedaluwarsa ketat.
• Pernyataan 3 → Salah. Urutan masuk tidak selalu sama dengan urutan kedaluwarsa, jadi FIFO bisa membuat obat kedaluwarsa di rak.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

Jebakan: Kata "selalu" pada pernyataan ketiga membuatnya salah karena kiriman baru dapat kedaluwarsa lebih cepat daripada stok lama.

No. 23 Kunci: B, C, E

Konsep: Efek cambuk: perubahan kecil permintaan konsumen membesar menjadi perubahan besar pada pesanan di sepanjang rantai ke hulu. Dikurangi dengan berbagi data penjualan nyata dan perkiraan bersama.

Langkah:
1. Penjualan naik sedikit, tetapi pesanan membesar pada setiap pelaku: itu efek cambuk.
2. Penanganan: informasi nyata dibagikan, bukan menimbun.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• A. ✗ Salah. Penyebabnya pemesanan berlebihan di sepanjang rantai, bukan konsumen membeli sedikit.
• B. ✓ Benar. Pesanan membesar semakin ke hulu, itulah efek cambuk.
• C. ✓ Benar. Data penjualan nyata membuat hulu tidak menebak.
• D. ✗ Salah. Menimbun justru memperbesar masalah dan memboroskan modal.
• E. ✓ Benar. Perkiraan bersama menyamakan pemahaman kebutuhan.

Jawaban: opsi B, C, E.

Jebakan: Menimbun stok tampak aman bagi satu pelaku tetapi memperburuk keadaan seluruh rantai.

No. 24 Kunci: B

Konsep: Saluran langsung memberi laba per unit lebih besar tetapi kapasitasnya terbatas; saluran lewat agen memberi laba lebih kecil tetapi menjangkau banyak. Pilih kombinasi yang menjual seluruh produk sesuai kapasitas masing-masing.

Langkah:

1. Isi saluran langsung sampai batas kapasitas: 200 × Rp4.000 = Rp800.000.
2. Sisa 400 bungkus lewat agen: 400 × Rp2.500 = Rp1.000.000.
3. Jumlah laba = Rp1.800.000.
4. Periksa pilihan lain: semua lewat agen Rp1.500.000; langsung melebihi kapasitas tidak mungkin.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Salah. Laba lebih kecil karena kesempatan laba besar saluran langsung tidak dipakai.
• B. ✓ Benar. Langsung sampai kapasitas, sisanya lewat agen: Rp1.800.000.
• C. ✗ Salah. Saluran langsung hanya sanggup 200 bungkus, bukan 600.
• D. ✗ Salah. 400 bungkus lain tidak terjual sehingga laba terlewat.
• E. ✗ Salah. Total 800 bungkus melebihi produksi 600 bungkus.

Jawaban: B.

Jebakan: Laba per unit terbesar tidak otomatis menghasilkan laba total terbesar bila kapasitasnya terbatas atau jumlah produksi terlampaui.

No. 25 Kunci: C

Konsep: Tujuh tepat: barang, jumlah, kondisi, tempat, waktu, pelanggan, biaya. Barang yang rusak melanggar tepat kondisi.

Langkah:

1. Periksa tiap syarat: waktu terpenuhi, pelanggan benar.
2. Panci penyok berarti kondisi barang tidak baik.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Salah. Paket tiba sebelum batas waktu.
• B. ✗ Salah. Paket diterima pelanggan yang benar.
• C. ✓ Benar. Panci yang penyok melanggar tepat kondisi.
• D. ✗ Salah. Tidak ada keterangan paket salah alamat.
• E. ✗ Salah. Soal tidak menyebut masalah biaya.

Jawaban: C.

Jebakan: Soal memberi dua hal yang terpenuhi untuk mengalihkan perhatian dari kerusakan barang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 2.1

No. 1 Kunci: A

Konsep: Koperasi berasaskan kekeluargaan: setiap anggota punya satu suara dalam rapat anggota, dan sisa hasil usaha (SHU) dibagi menurut jasa (transaksi) anggota. Pada PT, hak suara dan dividen mengikuti jumlah saham.

Langkah:

1. Keinginan 1: satu anggota satu suara → ciri koperasi.
2. Keinginan 2: keuntungan dibagi menurut transaksi → SHU menurut jasa anggota, ciri koperasi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Kedua keinginan petani sesuai ciri koperasi.
- **B.** ✗ Jebakan: PT memang menghimpun modal dari banyak orang, tetapi suara dan dividen ditentukan oleh jumlah saham.
- **C.** ✗ Pembagian keuntungan firma biasanya menurut kesepakatan atau modal, dan semua sekutu menanggung utang sampai harta pribadi.
- **D.** ✗ CV membedakan sekutu aktif dan pasif, tidak memberi satu suara yang sama untuk setiap orang.
- **E.** ✗ Jebakan: BUMDes dimiliki dan dikelola oleh desa, bukan oleh para petani sebagai anggota.

Jawaban: A.

No. 2 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Firma adalah persekutuan dua orang atau lebih yang menjalankan usaha dengan satu nama bersama. Setiap sekutu ikut mengelola dan bertanggung jawab tidak terbatas secara tanggung renteng atas utang firma.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Sisa utang Rp90 juta − Rp40 juta = Rp50 juta. Sekutu firma bertanggung jawab secara tanggung renteng, jadi pemasok boleh menagih seluruh sisa kepada salah satu sekutu.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: tanggung jawab terbatas sebesar modal adalah ciri sekutu komanditer pada CV atau pemegang saham PT, bukan sekutu firma.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Firma didasarkan pada kepercayaan antarsekutu, sehingga masuknya sekutu baru memerlukan persetujuan sekutu lama.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Latihan sub bab 2.2

No. 1 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Pasar dapat digolongkan menurut wujudnya (konkret dan abstrak), menurut barang yang diperjualbelikan (pasar barang konsumsi dan pasar faktor produksi seperti tenaga kerja), dan menurut cara transaksinya (langsung atau melalui media elektronik).

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Pada pasar konkret barang yang diperjualbelikan ada di tempat dan dapat dilihat langsung.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Yang diperjualbelikan di bursa kerja adalah tenaga kerja, salah satu faktor produksi, sehingga termasuk pasar faktor produksi.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Transaksi berlangsung lewat media elektronik tanpa pertemuan langsung.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 2.3

No. 1 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Pasar konvensional mempertemukan penjual, pembeli, dan barang secara langsung pada jam buka tertentu. E-commerce memakai media elektronik: barang dipilih dari foto/deskripsi, pembayaran lewat sistem, barang dikirim, dan layanan dapat berjalan di luar jam buka kios.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Toko daring menerima pesanan 24 jam; pesanan pukul 20.00 dikirim keesokan paginya.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Pembeli daring memilih dari foto dan membayar dulu; memegang barang sebelum membayar adalah ciri pasar konvensional.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Di pasar konvensional barang langsung berpindah tangan, sedangkan pada e-commerce barang dikirim setelah pembayaran.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Pasar konvensional unggul karena pembeli dapat melihat dan meraba barang; e-commerce unggul dalam jangkauan. Kelemahan e-commerce (barang tidak dapat diraba) dikurangi dengan informasi produk yang jujur dan rinci, misalnya video dan deskripsi.

Langkah:

1. Tujuan: menambah penjualan (pembeli Jawa) tanpa kehilangan pembeli kios (wisatawan).
2. Hambatan pembeli daring: warna di foto berbeda dari aslinya.
3. Solusi: kios tetap buka, toko daring ditambah dengan video warna asli.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: kios dan toko daring sama-sama berjalan, tetapi cahaya lampu kios justru dapat mengubah warna kain di foto, sehingga keraguan pembeli tidak teratasi.

• **B.** ✗ Jebakan: pembeli di Jawa terjangkau, tetapi reseller juga memakai foto sehingga masalah warna tetap ada, dan keuntungan Bu Ratna terbagi dengan perantara.

• **C.** ✗ Jebakan: harga murah tidak menjawab keraguan soal warna dan membuat pembeli kios merasa dirugikan.

• **D.** ✓ Kios tetap melayani wisatawan, dan video di cahaya alami mengatasi keraguan warna pembeli daring.

• **E.** ✗ Kios yang buka musiman membuat Bu Ratna kehilangan wisatawan di luar musim liburan, padahal ia tidak ingin kehilangan pembeli kios.

Jawaban: D.

Latihan sub bab 2.4

No. 1 Kunci: E

Konsep: E-commerce memungkinkan produsen menjual langsung kepada konsumen akhir di wilayah yang luas, sehingga perantara berkurang dan produsen dapat memperoleh bagian harga yang lebih besar.

Langkah:

1. Masalah: harga dari pengepul rendah (Rp40.000) dibanding harga akhir (Rp120.000), dan pasar terbatas.
2. Peran e-commerce yang menjawab keduanya: menjual langsung ke pembeli akhir di banyak kota.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: produk memang dijual daring, tetapi pengepul tetap menjadi perantara sehingga

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

perajin tetap menerima Rp40.000.

• **B.** ✗ Jebakan: pengepul terlewati, tetapi toko di kota masih menjadi perantara dan pembeli di luar kota belum terjangkau.

• **C.** ✗ Jebakan: perantara terpotong, tetapi harga tetap Rp40.000 sehingga tujuan mendapat harga lebih baik tidak tercapai.

• **D.** ✗ Pembayaran nontunai memudahkan, tetapi harga dan jangkauan pasar tidak berubah.

• **E.** ✓ Penjualan langsung memotong perantara sehingga perajin dapat menjual di atas Rp40.000 dan menjangkau pembeli luar kota.

Jawaban: E.

No. 2 Kunci: C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: E-commerce menyediakan data pelanggan (asal pembeli, jam kunjungan, ulasan) yang dapat dipakai untuk menentukan promosi, pengiriman, dan perbaikan layanan. Data harus dibaca dengan teliti agar keputusannya tepat.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Pembeli luar Jawa adalah 70% pasar toko; menghentikannya membuang sebagian besar penjualan.

• **Pernyataan 2** ✗ Ulasan adalah masukan pembeli; menghapus atau menyembunyikannya tidak jujur dan tidak memperbaiki penyebab keluhan.

• **Pernyataan 3** ✓ Data jam kunjungan dipakai untuk menentukan waktu promosi yang paling banyak dilihat.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan salah baca data: justru 70% pembeli berasal dari LUAR Pulau Jawa.

• **Pernyataan 5** ✓ Penyebab ulasan rendah (pengiriman lama) diatasi langsung tanpa kehilangan pembeli luar Jawa.

Jawaban: pernyataan 3, 5.

Kuis Akhir Bab 2

No. 1 Kunci: A

Konsep: Perusahaan perseorangan dimiliki dan dikelola satu orang yang menanggung penuh untung rugi dan utang usaha dengan harta pribadinya.

Langkah:

1. Hitung pemilik: satu orang.
2. Tanggung jawab: penuh, termasuk harta pribadi.
3. Cocokkan dengan bentuk badan usaha.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Benar. Satu pemilik dengan tanggung jawab penuh adalah ciri perusahaan perseorangan.

• B. ✗ Salah. Firma didirikan beberapa sekutu, padahal Bu Siti sendirian.

• C. ✗ Salah. CV memiliki sekutu aktif dan pasif, sedangkan di sini hanya satu orang.

• D. ✗ Salah. Pada PT tanggung jawab sebatas saham, sedangkan Bu Siti menanggung utang dengan harta pribadi.

• E. ✗ Salah. Koperasi dimiliki anggota, bukan satu orang.

Jawaban: A.

Jebakan: Jumlah pemilik dan batas tanggung jawab adalah dua petunjuk utama; periksa keduanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 Kunci: C

Konsep: Pada CV, sekutu aktif bertanggung jawab tidak terbatas (sampai harta pribadi), sedangkan sekutu pasif bertanggung jawab sebatas modal yang disetor.

Langkah:

1. Tentukan peran: Pak Ruli aktif, Bu Dewi pasif.
2. Bu Dewi sudah menyetor modal, tanggung jawabnya selesai.
3. Sisa utang Rp80.000.000 ditagih kepada sekutu aktif.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Sekutu pasif hanya bertanggung jawab sebatas modal yang telah disetor.
- B. ✗ Salah. Utang tidak dibagi rata kepada sekutu pasif.
- C. ✓ Benar. Sekutu aktif menanggung sisa utang tanpa batas, termasuk harta pribadi.
- D. ✗ Salah. Bubarnya CV tidak menghapus utang yang tersisa.
- E. ✗ Salah. Modal Bu Dewi sudah disetor dan ikut habis bersama harta CV.

Jawaban: C.

Jebakan: Pembagian "adil" separuh-separuh terdengar masuk akal, tetapi tidak sesuai aturan tanggung jawab sekutu pasif.

No. 3 Kunci: E

Konsep: Pada e-commerce informasi menggantikan sentuhan langsung: foto dari beberapa sudut, keterangan jelas, kebijakan retur, dan ulasan yang jujur membantu pembeli menilai barang.

Langkah:

1. Cari sumber keraguan pada gambar: hanya satu foto, tidak ada panduan warna, dan ulasan tentang warna belum dibalas.
2. Pilih tindakan yang memberi informasi dan jujur.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Menghapus ulasan melanggar kejujuran dan menghilangkan informasi bagi pembeli.
- B. ✗ Salah. Harga rendah tidak menjawab keraguan tentang kualitas.
- C. ✗ Salah. Hiasan tidak memberi informasi tentang kain.
- D. ✗ Salah. Memalsukan stok adalah penipuan.
- E. ✓ Benar. Foto beberapa sudut dan jawaban jujur atas ulasan warna memberi informasi yang dibutuhkan.

Jawaban: E.

Jebakan: Pilihan yang memanipulasi tampilan (hapus ulasan, stok palsu) tampak menaikkan penjualan tetapi melanggar etika dan tidak menyelesaikan keraguan.

No. 4 Kunci: B, D, E

Konsep: PT adalah badan hukum. Hak suara pada RUPS menurut jumlah saham, dan tanggung jawab pemegang saham sebatas saham yang disetor.

Langkah:

1. Hitung gabungan suara: Ayu + Cici = 65%, Bima + Cici = 60%, Ayu sendiri = 40%.
2. Keputusan butuh lebih dari 50%.
3. Tanggung jawab sebatas saham, sehingga harta pribadi tidak ikut menanggung utang PT.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. 40% belum mencapai lebih dari 50%.
- B. ✓ Benar. 65% lebih dari 50%.
- C. ✗ Salah. Pada PT suara mengikuti jumlah saham; satu anggota satu suara adalah ciri koperasi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• D. ✓ Benar. Tanggung jawab pemegang saham sebatas saham yang disetor.
• E. ✓ Benar. 60% lebih dari 50%, sehingga mengalahkan Ayu yang memiliki 40%.

Jawaban: opsi B, D, E.

Jebakan: Jangan menyamakan hak suara PT dengan koperasi. Pada PT yang dihitung adalah persentase saham.

No. 5 Kunci: A, B, E

Konsep: BUMD milik pemerintah daerah. Persero bersaham dan berorientasi laba; Perum tanpa saham dan menekankan pelayanan umum. Koperasi: satu anggota satu suara.

Langkah:
1. Tentukan pemilik: kota (BUMD), negara.
2. Tentukan ciri: ada saham dan laba (Persero) atau tanpa saham dan pelayanan (Perum).
3. Koperasi memberi satu suara untuk satu anggota.

Analisis setiap pernyataan:
• A. ✓ Benar. Milik pemerintah kota adalah BUMD.
• B. ✓ Benar. Bersaham dan mencari laba adalah ciri Persero.
• C. ✗ Salah. Tanpa saham dan menekankan pelayanan adalah ciri Perum.
• D. ✗ Salah. Hak suara koperasi tidak menurut simpanan.
• E. ✓ Benar. Satu anggota satu suara.

Jawaban: opsi A, B, E.

Jebakan: Persero dan Perum sering tertukar; kuncinya ada pada saham dan tujuan utama.

No. 6 Kunci: E

Konsep: Pilih bentuk dengan mencocokkan setiap kebutuhan dengan ciri pada tabel: jumlah penanam modal, batas tanggung jawab, dan hak suara.

Langkah:
1. Modal dari 40 orang → bentuk bermodal banyak pemegang (R atau S).
2. Tanggung jawab sebatas modal dan suara menurut modal → R (saham); S memberi satu anggota satu suara.
3. Jadi bentuk R.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Salah. P hanya satu pemilik dan tanggung jawabnya tidak terbatas.
• B. ✗ Salah. Q beberapa sekutu dengan tanggung jawab tidak terbatas.
• C. ✗ Salah. Pada S satu anggota satu suara, bukan menurut besar modal.
• D. ✗ Salah. Keduanya tidak membatasi tanggung jawab pemilik.
• E. ✓ Benar. R memenuhi ketiga kebutuhan.

Jawaban: E.

Jebakan: Bentuk S tampak cocok karena modal banyak dan terbatas, tetapi hak suaranya berbeda dari yang diinginkan.

No. 7 Kunci: B

Konsep: Pada koperasi, SHU dibagi menurut jasa anggota, yaitu besar simpanan dan besar transaksinya, bukan menurut jumlah anggota atau besar modal saja.

Langkah:
1. Bagian jasa simpanan = 40% × Rp12.000.000 = Rp4.800.000. Porsi Ani = 5 juta ÷ 50 juta = 10%, jadi Rp480.000.
2. Bagian jasa transaksi = 60% × Rp12.000.000 = Rp7.200.000. Porsi Ani = 4 juta ÷ 40 juta = 10%, jadi

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Rp720.000.
3. Jumlah SHU Ani = Rp480.000 + Rp720.000 = Rp1.200.000.

Analisis setiap opsi:
- A. ✗ Salah. Rp720.000 hanya jasa transaksi.
- B. ✓ Benar. Rp480.000 + Rp720.000 = Rp1.200.000.
- C. ✗ Salah. Rp480.000 hanya jasa simpanan.
- D. ✗ Salah. Angka ini 12% dari SHU, tidak sesuai porsi Ani.
- E. ✗ Salah. Rp2.400.000 adalah 20% SHU, seolah dibagi rata kepada lima anggota.

Jawaban: B.

Jebakan: Dua komponen jasa harus dijumlahkan. Mengambil salah satunya saja menghasilkan angka yang terlihat masuk akal.

No. 8 Kunci: B, D, E

Konsep: Pasar faktor produksi memperjualbelikan tenaga kerja, modal, tanah, dan bahan baku. Pasar konkret mempertemukan penjual, pembeli, dan barang secara langsung; pasar abstrak tidak. Menurut waktu ada pasar harian, mingguan, dan seterusnya.

Langkah:
1. Tentukan apa yang diperjualbelikan: tenaga kerja, buah, saham.
2. Tentukan wujud pertemuan: langsung atau tidak.
3. Jangan mencampur sudut pandang barang dan wujud.

Analisis setiap pernyataan:
- A. ✗ Salah. Yang "dijual" adalah tenaga kerja, bukan barang konsumsi.
- B. ✓ Benar. Tenaga kerja adalah faktor produksi.
- C. ✗ Salah. Transaksi saham tidak mempertemukan barang berwujud, jadi abstrak.
- D. ✓ Benar. Penjual, pembeli, dan buah bertemu langsung, dan buka setiap hari.
- E. ✓ Benar. Tanpa pertemuan dan tanpa barang berwujud berarti pasar abstrak.

Jawaban: opsi B, D, E.

Jebakan: Alasan yang benar untuk satu sudut pandang dipakai untuk menjustifikasi golongan sudut pandang lain.

No. 9 Kunci: B

Konsep: Oligopoli: penjual hanya beberapa dan besar, hambatan masuk tinggi, keputusan satu penjual langsung memengaruhi yang lain, sehingga perlu memperhatikan reaksi pesaing.

Langkah:
1. Hitung penjual: tiga, semuanya besar.
2. Hambatan masuk: modal sangat besar.
3. Harga satu produsen diikuti yang lain: saling memengaruhi.
4. Langkah: perhitungkan reaksi pesaing.

Analisis setiap opsi:
- A. ✗ Salah. Penjual hanya tiga, bukan banyak.
- B. ✓ Benar. Struktur oligopoli, dan reaksi pesaing perlu diperhitungkan.
- C. ✗ Salah. Monopolistik memiliki banyak penjual dengan barang dibedakan.
- D. ✗ Salah. Penjualnya tiga, bukan satu.
- E. ✗ Salah. Monopsoni menyangkut pembeli tunggal.

Jawaban: B.

Jebakan: Perang harga merugikan semua penjual pada pasar oligopoli; keputusan tidak bisa diambil seolah pesaing diam.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 10 Kunci: D

Konsep: Biaya konvensional cenderung tetap, biaya e-commerce cenderung per transaksi. Titik impas = biaya tetap ÷ biaya per pesanan di sisi daring.

Langkah:

1. Biaya toko fisik tetap Rp3.000.000.
2. Biaya daring = Rp6.000 × jumlah pesanan.
3. Samakan: 6.000 × n = 3.000.000, jadi n = 3.000.000 ÷ 6.000 = 500.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. 200 pesanan menghasilkan biaya daring Rp1.200.000.
- B. ✗ Salah. 300 pesanan menghasilkan Rp1.800.000.
- C. ✗ Salah. 400 pesanan menghasilkan Rp2.400.000.
- D. ✓ Benar. 500 × Rp6.000 = Rp3.000.000.
- E. ✗ Salah. 600 pesanan menghasilkan Rp3.600.000, lebih mahal daripada toko fisik.

Jawaban: D.

Jebakan: Hitung biaya daring pada tiap pilihan, bukan menebak angka yang tampak membulat.

No. 11 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: E-commerce ditentukan oleh proses: pemesanan dan pembayaran melalui media elektronik. Barang yang belum tersedia atau alat bayar digital di toko tidak otomatis menjadikan transaksi e-commerce.

Langkah:

1. Periksa cara pemesanan dan cara pembayaran pada tiap cara.
2. Tentukan apakah keduanya melalui media elektronik.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Salah. Pemesanan dilakukan langsung di kedai; QRIS hanya alat bayar di kasir, sehingga cara (2) konvensional.
- Pernyataan 2 → Benar. Pemesanan lewat situs dan pembayaran lewat transfer keduanya elektronik: e-commerce.
- Pernyataan 3 → Benar. Walaupun barang belum tersedia, pemesanan dan pembayarannya terjadi langsung dan tunai, sehingga konvensional.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Jebakan: Kasir digital dan prapesan langsung di toko sering dikira e-commerce. Lihat prosesnya.

No. 12 Kunci: A

Konsep: Menurut wujudnya, pasar konkret mempertemukan penjual, pembeli, dan barang secara langsung; pasar abstrak bertransaksi tanpa barang dan pertemuan langsung.

Langkah:

1. Periksa: ada barang berwujud? Tidak.
2. Periksa: bertemu langsung? Tidak.
3. Jadi pasar abstrak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Tanpa barang berwujud dan tanpa pertemuan langsung.
- B. ✗ Salah. Tidak ada barang berwujud yang tampak.
- C. ✗ Salah. Penjual dan pembeli tidak bertemu.
- D. ✗ Salah. Banyak orang membeli, jadi bukan satu pembeli; lagipula pertanyaan menyangkut wujud pasar.
- E. ✗ Salah. "Harian" adalah penggolongan menurut waktu, bukan menurut wujud.

Jawaban: A.

Jebakan: Soal menanyakan sudut pandang wujud; jangan mencampur dengan penggolongan menurut waktu atau struktur.

No. 13 Kunci: D

Konsep: Pada firma semua sekutu aktif dan bertanggung jawab tidak terbatas serta tanggung renteng, sehingga masuknya sekutu baru memerlukan persetujuan semua sekutu.

Langkah:

1. Pahami bahwa sekutu baru ikut menanggung utang firma.
2. Karena itu semua sekutu yang ada harus setuju.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Pemberitahuan setelah penjualan tidak memberi kesempatan menyetujui.
- B. ✗ Salah. Satu sekutu saja tidak mewakili sekutu lain.
- C. ✗ Salah. Modal saja tidak cukup; sekutu lain harus menyetujui.
- D. ✓ Benar. Persetujuan semua sekutu diperlukan.
- E. ✗ Salah. Firma bukan badan hukum, dan notaris tidak menggantikan persetujuan sekutu.

Jawaban: D.

Jebakan: Pada PT saham dapat dijual lebih bebas, tetapi pada firma sekutu baru harus disetujui semua sekutu.

No. 14 Kunci: A, C, E

Konsep: Pasar konvensional: bertemu langsung, jam dan tempat tertentu, barang dapat diperiksa, harga ditawar. E-commerce: 24 jam, jangkauan luas, foto dan ulasan, harga tertera, bayar dulu lalu dikirim kurir.

Langkah:

1. Cocokkan tiap pernyataan dengan aspek pembeda.
2. Periksa pernyataan yang tertukar antara kedua cara.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Barang dapat diperiksa di kios, sedangkan di toko daring tidak.
- B. ✗ Salah. Tawar-menawar langsung lebih khas pasar konvensional; harga toko daring tertera.
- C. ✓ Benar. Toko daring menjangkau pembeli dari banyak daerah.
- D. ✗ Salah. Pada pasar konvensional pembeli biasanya membawa pulang barangnya sendiri.
- E. ✓ Benar. Foto dan ulasan menggantikan sentuhan langsung.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Dua pernyataan salah memindahkan ciri satu cara ke cara yang lain; periksa pemiliknya.

No. 15 Kunci: C

Konsep: E-commerce adalah jual beli yang pemesanan dan pembayarannya melalui media elektronik. Yang menentukan adalah prosesnya, bukan alat yang dipakai di toko.

Langkah:

1. Periksa pemesanan: pembeli datang dan memilih langsung di toko.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Kasir digital hanyalah alat bayar di toko, bukan transaksi daring.
3. Jadi konvensional.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Kasir digital tidak menjadikan transaksi e-commerce.
- B. ✗ Salah. Komputer untuk mencatat tidak mengubah proses jual beli di toko.
- C. ✓ Benar. Pemesanan dan pertemuan terjadi langsung di toko.
- D. ✗ Salah. Pembayaran nontunai di kasir tidak sama dengan transaksi daring.
- E. ✗ Salah. Alasan "harga tidak dapat ditawar" bukan penentu jenis penjualan.

Jawaban: C.

Jebakan: Kata "digital" dan "kartu" memancing jawaban e-commerce. Perhatikan di mana pemesanan terjadi.

No. 16 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Struktur pasar ditentukan oleh jumlah penjual, sifat barang (seragam atau dibedakan), dan hambatan masuk.

Langkah:

1. Baca tiap baris tabel: jumlah penjual, sifat barang, hambatan masuk.
2. Cocokkan dengan lima struktur pasar.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Salah. Penjual banyak, tetapi barangnya dibedakan lewat merek dan rasa; itu ciri pasar monopolistik, bukan persaingan sempurna yang barangnya seragam.
- Pernyataan 2 → Benar. Satu penjual tanpa pengganti dekat adalah ciri monopoli.
- Pernyataan 3 → Benar. Lima penjual besar dengan hambatan masuk tinggi adalah ciri oligopoli.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Jebakan: Banyak penjual tidak otomatis persaingan sempurna; barang yang dibedakan menjadikannya monopolistik.

No. 17 Kunci: C

Konsep: Laba per unit = harga setelah diskon - biaya. Rugi bila harga setelah diskon lebih kecil dari biaya; bila sama, hasilnya impas.

Langkah:

1. A: 80% × Rp120.000 = Rp96.000, sama dengan biaya: impas (bukan rugi).
2. B: 80% × Rp80.000 = Rp64.000, lebih besar dari Rp62.000: laba Rp2.000.
3. C: 80% × Rp50.000 = Rp40.000, lebih kecil dari Rp42.000: rugi Rp2.000.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Produk A impas, tidak rugi.
- B. ✗ Salah. Produk B masih laba Rp2.000.
- C. ✓ Benar. Produk C rugi Rp2.000 per unit.
- D. ✗ Salah. A impas, bukan rugi.
- E. ✗ Salah. B tidak rugi dan A impas.

Jawaban: C.

Jebakan: Impas (laba nol) sering dikira rugi. Rugi berarti harga setelah diskon lebih rendah daripada biaya.

No. 18 Kunci: D

Konsep: Acara diskon harus dipertimbangkan dengan kapasitas dan aturan penalti. Bila pesanan melebihi kapasitas, tambah kapasitas atau batasi kuota.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Pesanan per hari = 540 ÷ 3 = 180.
2. Kapasitas 80 per hari, sehingga kekurangan 180 - 80 = 100 per hari.
3. Mengemas 540 pesanan memerlukan 540 ÷ 80 = 6,75 hari, sehingga pesanan hari ketiga baru terkirim sekitar hari ke-7, lebih dari 2 hari setelah dipesan, dan toko didenda.
4. Solusi: tambah kapasitas 100 pesanan per hari atau batasi kuota.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Penumpukan pesanan akan terus terjadi, dan denda belum tentu lebih kecil dari laba.
- B. ✗ Salah. Menunda pengemasan melanggar batas 2 hari.
- C. ✗ Salah. Menyembunyikan batas waktu menurunkan kepercayaan dan melanggar aturan.
- D. ✓ Benar. Menutup kekurangan 100 pesanan per hari atau membatasi kuota.
- E. ✗ Salah. Harga rendah tidak menghapus aturan batas pengiriman.

Jawaban: D.

Jebakan: Pilihan menerima semua pesanan tampak menguntungkan tetapi mengabaikan penalti dan kepuasan pembeli.

No. 19 Kunci: A

Konsep: Total biaya daring = biaya tetap + biaya per pesanan × jumlah pesanan. Bandingkan dengan biaya tetap konvensional.

Langkah:

1. Biaya per pesanan daring = 800 × Rp4.000 = Rp3.200.000.
2. Total daring = Rp1.200.000 + Rp3.200.000 = Rp4.400.000.
3. Konvensional Rp4.800.000, jadi daring lebih murah Rp400.000.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Rp4.400.000 lebih murah Rp400.000.
- B. ✗ Salah. Rp3.200.000 hanya biaya per pesanan, belum memasukkan biaya tetap.
- C. ✗ Salah. Totalnya benar, tetapi Rp4.400.000 lebih kecil dari Rp4.800.000.
- D. ✗ Salah. Angka Rp5.600.000 tidak berasal dari perhitungan yang benar.
- E. ✗ Salah. Biaya kedua cara berbeda.

Jawaban: A.

Jebakan: Biaya tetap daring sering terlewat sehingga biaya daring tampak jauh lebih murah.

No. 20 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Prapesan mengurangi risiko barang tidak laku. Dropship adalah berjualan tanpa stok sendiri, tetapi stok pemasok harus diperiksa sebelum menerima pesanan.

Langkah:

1. Pahami cara kerja prapesan dan dropship.
2. Periksa risiko masing-masing.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Benar. Produksi baru dimulai setelah ada pesanan, sehingga tidak ada stok jaket yang menganggur.
- Pernyataan 2 → Salah. Bila stok pemasok habis, pesanan gagal dan pembeli kecewa; stok pemasok harus diperiksa sebelum menerima pesanan.
- Pernyataan 3 → Benar. Barang dikirim langsung oleh pemasok, sehingga dropshipper tidak menyimpan stok.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jebakan: Kata "tanpa menyimpan stok" membuat dropship tampak bebas risiko, padahal ketergantungan pada stok pemasok tetap ada.

No. 21 Kunci: A, C, D

Konsep: Strategi hibrida menggabungkan toko fisik dan daring untuk menjawab keraguan pembeli tanpa membuang saluran yang berguna.

Langkah:

1. Cari akar masalah: ketidakpastian ukuran pada pembelian daring.
2. Pilih langkah yang memberi informasi atau memanfaatkan toko fisik.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Informasi ukuran mengurangi ketidakpastian.
- B. ✗ Salah. Menutup toko fisik membuang saluran yang justru bisa membantu menukar ukuran.
- C. ✓ Benar. Tukar ukuran di toko fisik menjawab keraguan sekaligus mempertahankan kedua saluran.
- D. ✓ Benar. Ulasan tentang ukuran memberi gambaran kesesuaian.
- E. ✗ Salah. Harga tinggi tidak mengurangi ketidakpastian ukuran.

Jawaban: opsi A, C, D.

Jebakan: Langkah yang drastis (menutup toko fisik) atau tidak berkaitan (menaikkan harga) tampak tegas tetapi tidak menjawab penyebab pengembalian.

No. 22 Kunci: E

Konsep: Marketplace menahan dana pembeli sampai barang diterima agar pembeli merasa aman dan penjual terdorong mengirim dengan benar.

Langkah:

1. Baca keterangan pada kotak kuning di gambar.
2. Dana diteruskan setelah pembeli mengonfirmasi bahwa pesanan sudah diterima.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Dana ditahan marketplace setelah pembayaran.
- B. ✗ Salah. Mengemas belum menyelesaikan transaksi.
- C. ✗ Salah. Dijemput kurir belum berarti barang diterima.
- D. ✗ Salah. Tiba di kota tujuan belum berarti diterima pembeli.
- E. ✓ Benar. Dana diteruskan setelah pembeli menerima dan mengonfirmasi.

Jawaban: E.

Jebakan: Tahap pengiriman yang sudah lewat tampak mendekati selesai, tetapi syaratnya adalah konfirmasi penerimaan pembeli.

No. 23 Kunci: B

Konsep: B2B: pelaku usaha menjual kepada pelaku usaha. B2C: pelaku usaha kepada konsumen. C2C: konsumen kepada konsumen.

Langkah:

1. Tentukan penjual: pabrik (pelaku usaha).
2. Tentukan pembeli: toko kue dan pabrik makanan (pelaku usaha).
3. Jadi B2B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Pembelinya pelaku usaha, bukan konsumen akhir.
- B. ✓ Benar. Pelaku usaha menjual kepada pelaku usaha.
- C. ✗ Salah. Penjual bukan perorangan.
- D. ✗ Salah. Soal tidak menyebut pemerintah sebagai pembeli.
- E. ✗ Salah. Barang berwujud tetap dapat dijual lewat e-commerce.

Jawaban: B.

Jebakan: Jumlah besar bukan penentu jenis; yang menentukan adalah siapa penjual dan siapa pembeli.

No. 24 Kunci: A, C, E

Konsep: Etika e-commerce: informasi produk jujur, data pembeli dipakai sesuai tujuan awal dan tidak dibagikan tanpa izin, dan informasi pengiriman disampaikan apa adanya.

Langkah:

1. Periksa tiap langkah: jujur atau menyesatkan, sesuai tujuan atau tidak.
2. Data pribadi hanya untuk tujuan yang diketahui pembeli.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Informasi yang tidak sesuai kenyataan menyesatkan pembeli.
- B. ✗ Salah. Data pribadi tidak boleh dibagikan tanpa izin.
- C. ✓ Benar. Pemakaian sesuai tujuan awal (pengiriman).
- D. ✗ Salah. Promosi berlebihan melanggar tujuan awal pemberian nomor.
- E. ✓ Benar. Informasi resi yang jujur membantu pembeli.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Alasan "nomor sudah diberikan" tidak berarti boleh dipakai untuk tujuan lain.

No. 25 Kunci: B, C, E

Konsep: Marketplace menahan dana pembeli sampai barang diterima. Ulasan membangun kepercayaan, tidak boleh dihapus atau dipalsukan, dan sebaiknya dibalas dengan sopan.

Langkah:

1. Cocokkan tiap pernyataan dengan aturan marketplace dan etika.
2. Ulasan jujur dipertahankan, ulasan palsu dilarang.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. Ulasan jujur tidak boleh dihapus penjual.
- B. ✓ Benar. Dana ditahan sampai barang diterima.
- C. ✓ Benar. Balasan sopan dengan perbaikan menunjukkan tanggung jawab.
- D. ✗ Salah. Ulasan palsu menipu calon pembeli.
- E. ✓ Benar. Ulasan jujur menumbuhkan kepercayaan.

Jawaban: opsi B, C, E.

Jebakan: Pilihan yang menolong reputasi dengan cara curang tampak praktis tetapi melanggar etika.

Latihan sub bab 3.1

No. 1 Kunci: B

Konsep: Etika pelayanan resepsionis: setiap tamu disambut segera (minimal dengan isyarat dan senyum), sedangkan percakapan yang sedang berlangsung diselesaikan dengan sopan. Tidak ada pihak yang diabaikan.

Langkah:

1. Ada dua pihak: penelepon (sudah dilayani) dan tamu (baru datang, sudah punya janji).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Sikap terbaik: menyambut tamu dengan isyarat, mempersilakan duduk, menyelesaikan telepon, lalu melayani tamu.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: memutus telepon membuat pelanggan merasa tidak dihargai, padahal percakapannya hanya tinggal dua menit.
• **B.** ✓ Tamu merasa disambut dan penelepon tetap dilayani sampai selesai.
• **C.** ✗ Tamu yang tidak disapa merasa diabaikan.
• **D.** ✗ Melepas tamu tanpa pemberitahuan melanggar prosedur penerimaan tamu dan keamanan kantor.
• **E.** ✗ Penelepon dibiarkan menunggu lama sehingga merasa diabaikan.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: A, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Etika pelayanan prima menempatkan pelanggan sebagai pihak yang dihormati: ramah, peka terhadap kebutuhan khusus, menanyakan sebelum membantu, dan menyesuaikan cara melayani tanpa melanggar prosedur.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Cara melayani disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, dan prosedur tatap muka tetap terpenuhi.
• **Pernyataan 2** ✗ Pak Hasan mampu mengurus sendiri; meminta orang lain mewakilinya merendahkan dan tidak sesuai prosedur tatap muka.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: berniat membantu, tetapi tanpa persetujuan dan berbahaya karena tangga bukan jalur kursi roda.
• **Pernyataan 4** ✓ Menanyakan lebih dulu menghormati kemandirian pelanggan dan membuat bantuan tepat sasaran.
• **Pernyataan 5** ✗ Prosedur mewajibkan tatap muka dan tanda tangan langsung, dan pelanggan tidak mendapat penjelasan dari petugas.

Jawaban: pernyataan 1, 4.

Latihan sub bab 3.2

No. 1 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Evaluasi layanan membandingkan praktik nyata dengan standar butir demi butir. Hasilnya berupa daftar butir yang sudah sesuai, butir yang dilanggar, dan saran perbaikan yang tepat sasaran.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Standar mewajibkan pelayanan sesuai nomor antrean; mendahulukan rekan kerja tidak adil bagi pelanggan.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: membantu pelanggan yang kesulitan justru salah satu butir standar layanan.
• **Pernyataan 3** ✓ Larangan memakai ponsel pribadi saat melayani berlaku tanpa melihat hasil kerjanya.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: evaluasi menilai setiap butir; dua pelanggaran tetap harus diperbaiki walaupun butir lain terpenuhi.
• **Pernyataan 5** ✓ Saran perbaikan diarahkan pada dua butir yang dilanggar.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 **Kunci: B**

Konsep: Evaluasi layanan menentukan prioritas dari masalah yang paling sering terjadi, lalu mencari penyebabnya. Perbaikan sistem kerja (misalnya pendaftaran awal rombongan) lebih tepat daripada menyalahkan petugas.

Langkah:
1. Keluhan terbanyak: check-in rombongan (21 dari 30).
2. Pada hari biasa check-in cepat (5 menit) → petugasnya mampu; masalah muncul karena banyak tamu datang bersamaan.
3. Solusi berbiaya rendah: data rombongan diminta lebih dulu sehingga kamar dan kunci siap sebelum tamu tiba.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: antrean memang berkurang, tetapi masalah hanya muncul saat rombongan datang; menambah petugas setiap hari menambah biaya besar.
• **B.** ✓ Mengatasi penyebab antrean saat rombongan datang tanpa biaya besar.
• **C.** ✗ Jebakan: meja depan memang lebih longgar, tetapi yang dikeluhkan adalah check-in rombongan, dan data setiap tamu rombongan tetap harus dicatat satu per satu saat mereka tiba.
• **D.** ✗ Jebakan: tamu lebih nyaman, tetapi lamanya check-in rombongan tidak berkurang.
• **E.** ✗ Jebakan: check-in hari biasa hanya 5 menit, jadi masalahnya pada sistem saat rombongan, bukan pada petugas.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 3.3

No. 1 **Kunci: E**

Konsep: Menangani keluhan lisan: dengarkan, tunjukkan empati dan minta maaf, ulangi inti keluhan (parafrase) agar pelanggan merasa dipahami, lalu ambil tindakan segera dan jelas.

Langkah:
1. Pelanggan kesal karena sudah tiga kali menelepon dan punya batas waktu (Sabtu).
2. Tanggapan terbaik: maaf + parafrase kebutuhan (acara Sabtu) + tindakan segera (minta nomor resi untuk dilacak).

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: ada maaf dan tindak lanjut, tetapi pelanggan yang sudah tiga kali menelepon harus menunggu sampai besok tanpa kepastian.
• **B.** ✗ Jebakan: ada maaf, tetapi petugas hanya menebak waktu tiba tanpa memeriksa posisi paket, padahal acaranya hari Sabtu.
• **C.** ✗ Jebakan: ada maaf, tetapi tugas melacak dilempar kepada pelanggan.
• **D.** ✗ Jebakan: ada empati, tetapi petugas menyalahkan pihak lain dan tidak bertindak.
• **E.** ✓ Berisi maaf, empati, parafrase, dan tindakan segera.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 3.4

No. 1 **Kunci: D**

Konsep: Surat balasan keluhan yang efektif: (1) meminta maaf dan mengakui kesalahan bila memang terjadi, (2) menyampaikan tindakan perbaikan yang jelas, dan (3) menyebut waktu penyelesaian, dengan bahasa yang sopan dan lugas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:
1. Fakta: kesalahan ukuran berasal dari konveksi, dan keputusan penggantiannya sudah jelas (6 potong, tanpa biaya, paling lambat 20 Mei 2027).
2. Kalimat terbaik menyampaikan maaf, mengakui kesalahan, dan menyebut solusi beserta batas waktunya.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: maaf dan penggantian ada, tetapi tanpa batas waktu yang sudah diputuskan, dan keterlambatan tidak disinggung.
• **B.** ✗ Jebakan: tanggalnya benar, tetapi membebankan ongkos kirim kepada pelanggan bertentangan dengan keputusan "tanpa biaya" untuk kesalahan konveksi sendiri.
• **C.** ✗ Jebakan: terdengar teliti, tetapi kesalahan sudah terbukti dari pemeriksaan, sehingga meminta pelanggan mengirim balik hanya menunda penyelesaian.
• **D.** ✓ Lengkap: maaf atas kedua masalah, pengakuan kesalahan, solusi konkret tanpa biaya, dan batas waktu.
• **E.** ✗ Jebakan: menambah syarat baru, padahal kesalahan sudah diakui dan pesanan tercatat di formulir pesanan.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Isi surat undangan rapat wajib memuat hari, tanggal, waktu (jam), tempat, dan acara. Tanpa salah satu unsur itu, penerima tidak dapat hadir dengan tepat.

Langkah:
1. Periksa unsur: hari ✓ (Sabtu), tanggal ✓ (20 Februari 2027), tempat ✓ (Aula), acara ✓, waktu/jam ✗.
2. Perbaikan paling penting: menambahkan jam pelaksanaan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Nomor rekening tidak berkaitan dengan tujuan surat undangan rapat.
• **B.** ✗ Salam pembuka "Dengan hormat" sudah tepat untuk surat resmi.
• **C.** ✓ Jam rapat belum tercantum, padahal unsur ini wajib ada.
• **D.** ✗ Acara justru perlu dicantumkan agar anggota tahu agenda rapat.
• **E.** ✗ Jebakan: tampak teliti, tetapi surat sudah ditujukan kepada "Bapak/Ibu anggota"; daftar nama tidak diperlukan, sedangkan jam rapat yang wajib justru belum ada.

Jawaban: C.

Latihan sub bab 3.5

No. 1 Kunci: B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Etika komunikasi digital dengan pelanggan: menjaga data pribadi (BCC atau daftar siaran, bukan CC atau grup), menulis subjek dan isi yang jelas, sopan, dan tidak berlebihan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Alamat pada kolom CC terlihat oleh semua penerima, sehingga data pribadi pelanggan tersebar.
• **Pernyataan 2** ✓ Penerima BCC tidak dapat melihat alamat penerima lain, sehingga kerahasiaan terjaga.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: praktis, tetapi nomor semua anggota grup terlihat oleh anggota lain dan pelanggan dapat terganggu oleh obrolan grup.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tujuannya agar pesan terbaca, tetapi pesan berulang terasa mengganggu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(spam) dan dapat membuat pelanggan memblokir toko.
• **Pernyataan 5** ✓ Subjek yang jelas membuat surel tampak profesional dan mudah dikenali penerima.

Jawaban: pernyataan 2, 5.

No. 2 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Komunikasi digital dengan pelanggan di media sosial: tanggapi cepat dan sopan di ruang publik, akui masalahnya, lalu selesaikan rinciannya melalui saluran pribadi untuk menjaga data pelanggan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Salah.** Menghapus keluhan dan memblokir pelanggan terkesan menutupi masalah dan dapat memperburuk citra toko.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Balasan terbuka menunjukkan toko peduli, dan pesan pribadi dipakai untuk menyelesaikan masalahnya.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Data pribadi tidak boleh ditampilkan di ruang publik.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Kuis Akhir Bab 3

No. 1 Kunci: A, C, E

Konsep: Data pelanggan bersifat rahasia dan hanya diberikan kepada yang berhak (pemilik atau pemegang surat kuasa). Penolakan disampaikan dengan sopan disertai penjelasan syarat.

Langkah:
1. Periksa hak penanya: bukan pemilik, tidak ada surat kuasa.
2. Tolak dengan sopan, jelaskan syarat, tetap ramah.

Analisis setiap pernyataan:
• A. ✓ Benar. Penolakan sopan sesuai ketentuan.
• B. ✗ Salah. Pengakuan hubungan keluarga bukan dasar hak akses.
• C. ✓ Benar. Penjelasan syarat membantu pelanggan menyelesaikan urusan dengan benar.
• D. ✗ Salah. Pertanyaan keamanan seperti itu bukan pengganti surat kuasa.
• E. ✓ Benar. Sikap ramah tetap dijaga walaupun permintaan ditolak.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Pengakuan hubungan keluarga dan jawaban pertanyaan pribadi terdengar meyakinkan, tetapi bukan bukti hak.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Menerima telepon: sapa + nama lembaga + nama diri + tawaran bantuan.

Langkah:
1. Unsur yang harus ada: salam, nama lembaga, nama petugas, tawaran bantuan.
2. Periksa tiap pilihan.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Salah. Tidak menyebut lembaga dan nama diri, dan langsung menanyai penelepon.
• B. ✗ Salah. Tidak menyebut nama lembaga.
• C. ✗ Salah. Meminta identitas penelepon lebih dulu dan tidak menyebut lembaga.
• D. ✗ Salah. Tidak menyebut nama lembaga dan nama diri, serta nada kurang ramah.
• E. ✓ Benar. Salam, lembaga, nama petugas, dan tawaran bantuan lengkap.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jebakan: Kalimat yang sopan tetapi tidak menyebut nama lembaga membuat penelepon ragu apakah menghubungi tempat yang benar.

No. 3 Kunci: B

Konsep: Pembinaan menyasar butir yang lemah, lalu hasilnya dievaluasi lagi.

Langkah:

1. Butir yang lemah: menyebut nama pelanggan.
2. Pembinaan difokuskan pada butir itu dan hasilnya dipantau.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Pelatihan umum tidak menyasar butir yang lemah.
- B. ✓ Benar. Pembinaan terarah lalu pengamatan ulang.
- C. ✗ Salah. Mengganti semua petugas berlebihan.
- D. ✗ Salah. Menghapus butir menurunkan standar.
- E. ✗ Salah. Butir tidak membaik dengan sendirinya.

Jawaban: B.

Jebakan: Pilihan yang tampak tegas atau menyeluruh tidak menyasar sumber masalah.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Petugas layanan tidak boleh menerima imbalan di luar tarif resmi. Penolakan disampaikan dengan sopan dan jelas bahwa layanan sudah sesuai standar.

Langkah:

1. Pemberian uang di luar tarif resmi adalah gratifikasi walaupun diberikan setelah layanan selesai.
2. Tolak dengan sopan dan jelaskan alasannya.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Menolak sopan sambil menjelaskan standar layanan.
- B. ✗ Salah. Menyimpan berarti sudah menerima.
- C. ✗ Salah. Waktu pemberian tidak mengubah sifat imbalan terlarang.
- D. ✗ Salah. Penolakan tetap disampaikan dengan sopan.
- E. ✗ Salah. Menerima sebagian tetap menerima imbalan terlarang.

Jawaban: A.

Jebakan: Alasan "sesudah selesai" atau "agar tidak tersinggung" membuat penerimaan tampak wajar padahal tetap terlarang.

No. 5 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Pelanggan marah dihadapi dengan tenang, didengarkan, diberi empati, dipindahkan ke tempat yang tenang bila perlu, dijelaskan dengan data, lalu ditawari penyelesaian.

Langkah:

1. Urutkan langkah yang benar: tenang, dengar, empati, pindah tempat, jelaskan dengan data, tawarkan penyelesaian.
2. Periksa tiap pernyataan terhadap urutan itu.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Salah. Membela diri sebelum mendengarkan memperburuk kemarahan; penjelasan diberikan sesudah pelanggan didengarkan dan disertai data.
- Pernyataan 2 → Benar. Tenang, mendengarkan, dan berempati adalah langkah awal menghadapi pelanggan marah.
- Pernyataan 3 → Benar. Pindah ke tempat tenang, memeriksa data, lalu menawarkan penyelesaian sesuai langkah yang dianjurkan.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jebakan: Membela perusahaan terlalu cepat terdengar profesional tetapi membuat pelanggan merasa tidak didengar.

No. 6 Kunci: C

Konsep: Terhadap pelanggan berkebutuhan khusus, petugas menyapa dan menanyakan bantuan yang diperlukan sebelum membantu.

Langkah:

1. Pelanggan datang sendiri dan mampu menyampaikan keperluannya.
2. Tanyakan bantuan apa yang diperlukan sebelum bertindak.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Menyentuh dan menuntun tanpa bertanya dapat membuat pelanggan tidak nyaman.
- B. ✗ Salah. Pelanggan tidak perlu menunggu pendamping.
- C. ✓ Benar. Menyapa dan menanyakan bantuan menghormati kemandirian pelanggan.
- D. ✗ Salah. Melibatkan pelanggan lain tanpa persetujuan Ibu Rika tidak tepat.
- E. ✗ Salah. Mengambil barang tanpa izin tidak sopan.

Jawaban: C.

Jebakan: Niat membantu tidak cukup; bantuan ditawarkan dan disesuaikan dengan keinginan pelanggan.

No. 7 Kunci: E

Konsep: Prioritas perbaikan ditentukan dari keluhan yang paling sering atau yang paling jauh dari target. Persentase = bagian ÷ total × 100%.

Langkah:

1. Jumlah keluhan terbanyak: barang tiba terlambat, 70.
2. Persentase = 70 ÷ 200 × 100% = 35%.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Garansi 60 keluhan (30%), bukan yang terbanyak.
- B. ✗ Salah. Kemasan rusak 30 keluhan (15%), yang paling sedikit.
- C. ✗ Salah. Kasir 40 keluhan (20%).
- D. ✗ Salah. Garansi bukan yang terbanyak, dan persentasenya 30%.
- E. ✓ Benar. Keterlambatan 70 dari 200 = 35%.

Jawaban: E.

Jebakan: Pengecoh memasangkan item yang benar dengan persentase yang salah atau sebaliknya; periksa kedua-duanya.

No. 8 Kunci: D

Konsep: Layanan sesuai standar hanya bila semua butir terpenuhi. Batas "paling lama" berarti nilai yang sama dengan batas masih memenuhi.

Langkah:

1. Alya: 8 ≤ 10, ya, 4 ≤ 5, ya → memenuhi.
2. Bima: menyapa 12 detik melebihi 10 → tidak memenuhi.
3. Cinta: check-in 6 menit melebihi 5 → tidak memenuhi.
4. Dika: 10 ≤ 10, ya, 5 ≤ 5, ya → memenuhi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Dika juga memenuhi karena nilai sama dengan batas masih memenuhi.
- B. ✗ Salah. Bima menyapa lebih lambat dari 10 detik.
- C. ✗ Salah. Cinta check-in 6 menit, melebihi batas 5 menit.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- D. ✓ Benar. Alya dan Dika memenuhi semua butir.
- E. ✗ Salah. Keduanya melanggar satu butir.

Jawaban: D.

Jebakan: Nilai tepat pada batas (10 detik, 5 menit) sering dianggap melanggar. "Paling lama" berarti batas itu masih diperbolehkan.

No. 9 Kunci: B, D, E

Konsep: Evaluasi layanan: standar, ukur, bandingkan, prioritas, penyebab, perbaiki. Penyebab ditelusuri sebelum menyalahkan petugas, dan perbaikan menyasar penyebab itu.

Langkah:

1. Penyebab: kekurangan petugas (orang/cara kerja) dan sistem lambat (alat).
2. Perbaikan menyasar penyebab, lalu hasil dibandingkan kembali.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. Penyebab bukan kesalahan petugas yang masih bekerja.
- B. ✓ Benar. Penelusuran penyebab dilakukan lebih dulu.
- C. ✗ Salah. Mengubah standar untuk menutupi hasil buruk bukan perbaikan layanan.
- D. ✓ Benar. Perbaikan sesuai dua penyebab yang ditemukan.
- E. ✓ Benar. Evaluasi ulang memastikan perbaikan efektif.

Jawaban: opsi B, D, E.

Jebakan: Menyalahkan petugas atau melonggarkan standar adalah jalan pintas yang tidak memperbaiki layanan.

No. 10 Kunci: B

Konsep: Pelayanan prima menuntut petugas menyapa pelanggan segera dan menghentikan urusan pribadi saat ada pelanggan.

Langkah:

1. Tandai situasi: ada pelanggan di loket, tidak ada antrean lain.
2. Urusan pribadi dihentikan, pelanggan disapa dan ditanyai keperluannya.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Pasien dibiarkan menunggu demi urusan pribadi.
- B. ✓ Benar. Urusan pribadi dihentikan dan pasien segera disapa.
- C. ✗ Salah. Petugaslah yang menyapa lebih dulu.
- D. ✗ Salah. Menyapa sambil bermain ponsel menunjukkan kurang perhatian.
- E. ✗ Salah. Pelanggan tidak boleh diminta menunggu karena urusan pribadi.

Jawaban: B.

Jebakan: Alasan efisiensi ("dua pekerjaan sekaligus") tidak membenarkan mengabaikan pelanggan.

No. 11 Kunci: A

Konsep: Petugas dibandingkan secara adil dengan persentase (tepat waktu ÷ diterima × 100%), bukan jumlah mentah, karena jumlah panggilan tiap petugas berbeda.

Langkah:

1. Rini: 64 ÷ 80 = 80%.
2. Sandi: 42 ÷ 50 = 84%.
3. Tika: 90 ÷ 120 = 75%.
4. Persentase tertinggi: Sandi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. 84% adalah persentase tertinggi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• B. ✗ Salah. Jumlah mentah terbanyak tidak berarti paling baik, karena Tika menerima paling banyak panggilan.
• C. ✗ Salah. 80% lebih rendah dari Sandi.
• D. ✗ Salah. Jumlah mentah tidak adil dibandingkan.
• E. ✗ Salah. Persentase Tika 75% terendah.

Jawaban: A.

Jebakan: Angka terbesar (90 panggilan) menarik perhatian, padahal petugas yang menerima lebih banyak panggilan otomatis memiliki angka mentah lebih besar.

No. 12 Kunci: B, D, E

Konsep: Surel bisnis: subjek jelas, sapaan resmi, isi lengkap dan rinci, bahasa baku, dan penutup dengan nama serta kontak.

Langkah:
1. Periksa subjek, sapaan, isi, penutup.
2. Pilih yang jelas, resmi, lengkap, dan lengkap dengan kontak.

Analisis setiap pernyataan:
• A. ✗ Salah. Sapaan akrab tidak resmi.
• B. ✓ Benar. Subjek jelas memuat barang, jumlah, dan tanggal.
• C. ✗ Salah. Penutup perlu nama dan kontak.
• D. ✓ Benar. Isi lengkap menghindari balasan berulang.
• E. ✓ Benar. Bahasa baku dan sapaan resmi.

Jawaban: opsi B, D, E.

Jebakan: Alasan "pemasok bisa melihat alamat pengirim" membuat penutup tanpa nama terlihat wajar, padahal kontak perlu tertulis.

No. 13 Kunci: C

Konsep: Konfirmasi pesanan dicocokkan satu per satu dengan pesanan: jumlah, harga, total, uang muka, dan tanggal.

Langkah:
1. Total yang benar = (20 + 30) × Rp35.000 = Rp1.750.000; konfirmasi menulis Rp1.570.000.
2. Uang muka yang benar = 30% × Rp1.750.000 = Rp525.000; konfirmasi menulis Rp471.000 (30% dari total yang salah).

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Salah. Jumlah barang sama, tetapi total dan uang muka keliru.
• B. ✗ Salah. Uang muka dihitung dari total yang salah, jadi ikut salah.
• C. ✓ Benar. Total Rp1.750.000 dan uang muka Rp525.000.
• D. ✗ Salah. Uang muka harus mengikuti total yang benar.
• E. ✗ Salah. Total yang benar adalah Rp1.750.000, bukan Rp1.570.000.

Jawaban: C.

Jebakan: Kesalahan pada total terbawa ke uang muka. Hitung ulang keduanya dari data pesanan.

No. 14 Kunci: A

Konsep: Pada telepon pemesanan, petugas mengulang jumlah atau ukuran, jenis, tulisan, waktu, dan nama pemesan agar tidak ada yang keliru.

Langkah:
1. Daftar unsur pesanan: jenis, ukuran, tulisan, hari, jam, nama.
2. Bandingkan tiap pilihan dengan ucapan pelanggan, huruf demi huruf.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Semua unsur lengkap dan sesuai.
- B. ✗ Salah. Jam pengambilan tidak diulang.
- C. ✗ Salah. Hari pengambilan tidak diulang.
- D. ✗ Salah. Nama pada tulisan berubah menjadi Dita.
- E. ✗ Salah. Ukuran menjadi 25 cm, padahal dipesan 20 cm.

Jawaban: A.

Jebakan: Pilihan yang salah hanya berbeda satu unsur kecil (satu huruf atau satu angka); bandingkan teliti.

No. 15 Kunci: B, C, E

Konsep: Mendengar aktif: tidak memotong, mencatat, dan memparafrasa (mengulang dengan kata sendiri) untuk memastikan pesan dipahami.

Langkah:

1. Tandai inti keluhan: alamat lama, alamat baru Jalan Melati, batas Jumat.
2. Pilih tanggapan yang menyimak, mencatat, dan memastikan pemahaman.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. Memotong dan menyalahkan merusak hubungan.
- B. ✓ Benar. Parafrasa memastikan pesan dipahami.
- C. ✓ Benar. Pencatatan menjaga keterangan pokok.
- D. ✗ Salah. Menjawab tanpa memastikan keluhan membuat pesan mungkin salah dipahami.
- E. ✓ Benar. Meminta koreksi tanpa menyalahkan menjaga ketepatan.

Jawaban: opsi B, C, E.

Jebakan: Jawaban cepat "tidak masalah" terdengar menenangkan, tetapi belum membuktikan pesan dipahami.

No. 16 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Untuk banyak penerima, gunakan BCC, bukan CC. Kirim promosi sesuai izin dan dengan frekuensi wajar agar tidak menjadi spam.

Langkah:

1. Tentukan siapa yang boleh melihat alamat siapa.
2. Pilih kolom yang menyembunyikan alamat penerima lain.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Benar. BCC menyembunyikan alamat penerima lain sehingga data pelanggan terlindungi.
- Pernyataan 2 → Salah. CC memperlihatkan semua alamat kepada semua penerima, melanggar kerahasiaan data pelanggan.
- Pernyataan 3 → Benar. Pesan promosi tanpa izin atau terlalu sering termasuk spam.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Jebakan: CC terlihat praktis, tetapi membuka alamat seluruh pelanggan kepada semua penerima.

No. 17 Kunci: B, D, E

Konsep: Balasan keluhan: maaf atas semua masalah, pahami keluhan, penyelesaian konkret (apa, kapan, siapa menanggung), kontak. Jangan menambah syarat atau beban baru bagi pelanggan.

Langkah:

1. Hitung masalah dalam keluhan: tiga.
2. Pilih isi yang meminta maaf atas semuanya, memberi penyelesaian konkret, dan kontak, tanpa syarat baru.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. Dua masalah lain diabaikan.
- B. ✓ Benar. Semua masalah diakui.
- C. ✗ Salah. Menambah syarat dan beban bagi pelanggan.
- D. ✓ Benar. Penyelesaian konkret dengan waktu dan penanggung biaya.
- E. ✓ Benar. Kontak memudahkan tindak lanjut.

Jawaban: opsi B, D, E.

Jebakan: Menambah syarat (foto, ongkos) terdengar wajar tetapi memindahkan beban kepada pelanggan.

No. 18 Kunci: D

Konsep: Pilih saluran menurut tujuan: surel untuk informasi resmi dan rinci, pesan instan untuk hal cepat, media sosial untuk pesan publik, video untuk hal yang perlu dilihat, dan chatbot untuk pertanyaan umum.

Langkah:

1. Tujuan: penawaran resmi dan rinci.
2. Saluran yang cocok: surel dengan lampiran.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Pesan instan singkat tidak cocok untuk rincian panjang dan resmi.
- B. ✗ Salah. Media sosial publik tidak cocok untuk penawaran pribadi.
- C. ✗ Salah. Chatbot untuk pertanyaan umum.
- D. ✓ Benar. Surel resmi dengan lampiran sesuai untuk penawaran rinci.
- E. ✗ Salah. Membacakan 15 barang lewat video tidak efisien dan tidak meninggalkan catatan.

Jawaban: D.

Jebakan: Saluran tercepat bukan selalu yang tepat; pertimbangkan tingkat resmi dan kerincian.

No. 19 Kunci: C

Konsep: Pesan telepon lengkap memuat waktu, nama dan asal penelepon, untuk siapa, isi, tindakan dan batas waktu, nomor yang dapat dihubungi, serta penerima pesan.

Langkah:

1. Cocokkan formulir dengan unsur lengkap.
2. Yang terisi: untuk siapa, dari siapa dan asal, isi, tindakan, penerima.
3. Yang kosong: hari/tanggal/jam, nomor telepon, batas waktu.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Asal penelepon dan isi pesan sudah terisi.
- B. ✗ Salah. Penerima pesan dan tujuan sudah terisi.
- C. ✓ Benar. Tiga isian itu masih kosong pada formulir.
- D. ✗ Salah. Nama dan asal penelepon sudah terisi; jabatan tidak wajib.
- E. ✗ Salah. Nomor agenda dan tanda tangan atasan tidak diperlukan pada pesan telepon.

Jawaban: C.

Jebakan: Membaca sekilas membuat isian kosong tidak terlihat; cocokkan satu per satu dengan unsur lengkap.

No. 20 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Menanggapi keluhan lisan: maaf, tunjukkan paham, bertindak sekarang, dan beri kepastian. Jangan menyalahkan pihak lain atau menyuruh pelanggan bekerja sendiri.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Urutkan: maaf, paham, tindakan, kepastian.
2. Periksa pernyataan yang melanggar urutan itu.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Minta maaf, tunjukkan paham, bertindak sekarang, dan beri kepastian adalah urutan tanggapan keluhan yang tepat.
• Pernyataan 2 → Salah. Menyuruh pelanggan menelepon lagi berarti membiarkan pelanggan bekerja sendiri padahal keluhannya sudah dua kali tidak tertangani.
• Pernyataan 3 → Salah. Menyalahkan pihak lain di depan pelanggan tidak menyelesaikan masalah dan merusak citra lembaga.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

Jebakan: Alasan "bukan wewenang kami" terdengar jujur, tetapi petugas tetap dapat meneruskan masalah dan memberi kepastian.

No. 21 Kunci: D

Konsep: Surat undangan wajib memuat hari/tanggal, waktu (jam), tempat, dan acara.

Langkah:

1. Daftar unsur wajib: hari/tanggal, waktu, tempat, acara.
2. Draf memuat hari/tanggal, tempat, dan acara; waktu belum ada.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Salah. Tempat sudah ada (Aula sekolah).
• B. ✗ Salah. Hari dan tanggal sudah ada.
• C. ✗ Salah. Acara sudah ada.
• D. ✓ Benar. Jam rapat belum tertulis.
• E. ✗ Salah. Nomor agenda bukan unsur wajib undangan menurut daftar empat unsur.

Jawaban: D.

Jebakan: Tanggal dan hari terlihat seperti sudah mewakili waktu, padahal jam harus dicantumkan.

No. 22 Kunci: B

Konsep: Bahasa baku dalam surat: Anda ditulis dengan huruf kapital, kata kerja berawalan di- ditulis serangkai (dikirim), di- sebagai kata depan ditulis terpisah (di rumah), dan huruf kapital hanya pada tempatnya.

Langkah:

1. Periksa tiap kalimat: huruf kapital "Anda", penulisan "dikirim", penulisan "di rumah", huruf kapital pada kata biasa.
2. Hanya satu kalimat yang tidak memuat kesalahan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Salah. "anda" harus ditulis "Anda".
• B. ✓ Benar. "Anda" kapital dan "dikirim" serangkai.
• C. ✗ Salah. "di kirim" harus serangkai: "dikirim".
• D. ✗ Salah. "dirumah" harus terpisah: "di rumah".
• E. ✗ Salah. "Pesanan" pada tengah kalimat tidak perlu huruf kapital.

Jawaban: B.

Jebakan: Setiap kalimat tampak sopan; kesalahannya hanya pada penulisan satu kata.

No. 23 Kunci: A, C, E

Konsep: Komunikasi digital menuntut keamanan dan privasi: data pelanggan dipakai sesuai tujuan, tidak dibagikan tanpa izin, kata sandi tidak diminta, dan pembayaran lewat rekening resmi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Periksa tiap tindakan: sesuai tujuan atau tidak, aman atau tidak.
2. Data hanya diminta dan dipakai seperlunya.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Foto hanya untuk konsultasi dan butuh izin untuk dipublikasikan.
- B. ✗ Salah. Kata sandi pelanggan tidak boleh diminta.
- C. ✓ Benar. Rekening resmi klinik mencegah penipuan.
- D. ✗ Salah. Percakapan pelanggan bersifat rahasia.
- E. ✓ Benar. Data diminta seperlunya.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Permintaan kata sandi atau penerusan tangkapan layar tampak "membantu" atau "tidak berbahaya" tetapi melanggar privasi.

No. 24 Kunci: E

Konsep: Di luar jam kerja, pesan otomatis menyebut jam layanan dan kapan pesan akan dibalas. Jangan menjanjikan hal yang tidak bisa ditepati.

Langkah:

1. Cari janji yang tidak dapat ditepati pada gambar: balasan dalam 1 menit dan proses langsung, padahal tidak ada petugas malam hari.
2. Perbaiki dengan jam layanan dan waktu balasan yang jujur.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Tanpa pesan otomatis pelanggan tidak tahu kapan dilayani.
- B. ✗ Salah. Janji satu menit tetap tidak dapat ditepati.
- C. ✗ Salah. Hiasan tidak memperbaiki isi janji.
- D. ✗ Salah. Membebani pemilik dan melanggar batas pribadi.
- E. ✓ Benar. Informasi jam layanan dan waktu balasan yang jujur.

Jawaban: E.

Jebakan: Janji cepat membuat pelanggan senang sesaat, tetapi menimbulkan kekecewaan ketika tidak ditepati.

No. 25 Kunci: A, C, E

Konsep: Komplain di media sosial dibalas sopan di komentar, data dibahas lewat pesan pribadi, dan komentar tidak dihapus atau pelanggan diblokir.

Langkah:

1. Balas publik dengan sopan dan minta maaf.
2. Pindah ke pesan pribadi untuk data.
3. Beri kepastian tindak lanjut.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Balasan sopan menunjukkan tanggung jawab.
- B. ✗ Salah. Menghapus komentar menyembunyikan masalah.
- C. ✓ Benar. Data pribadi tidak dibahas di komentar publik.
- D. ✗ Salah. Memblokir tidak menyelesaikan keluhan.
- E. ✓ Benar. Kepastian membuat pelanggan merasa ditangani.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Menghapus atau memblokir terasa cepat menutup masalah tetapi mengabaikan pelanggan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 4.1

No. 1 Kunci: B

Konsep: Prinsip K3 kantor: jalur dan pintu evakuasi harus bebas hambatan, dan APAR harus mudah dilihat serta dijangkau. Bahan mudah terbakar seperti kertas tidak boleh menumpuk di jalur evakuasi.

Langkah:

1. Bahaya: pintu darurat dan APAR terhalang tumpukan kertas yang mudah terbakar.
2. Tindakan yang menghilangkan bahaya adalah memindahkan kardus dari lorong.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tanda peringatan tidak membuat pintu darurat dan APAR bebas hambatan.
- **B.** ✓ Pintu darurat dan APAR kembali bebas, dan bahan mudah terbakar tidak lagi berada di jalur evakuasi.
- **C.** ✗ Jebakan: APAR bisa dijangkau, tetapi pintu darurat tetap terhalang dan APAR berpindah dari tempat yang sudah ditentukan.
- **D.** ✗ Bahaya dibiarkan selama menunggu, padahal kebakaran dapat terjadi kapan saja.
- **E.** ✗ Melapor setelah pemeriksaan berarti bahaya disembunyikan dan dibiarkan.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Prinsip K3 saat menangani peralatan: matikan sumber energi, tunggu bagian berbahaya (panas, bergerak) aman, lalu ikuti petunjuk pabrik. Mengejar waktu tidak boleh mengalahkan keselamatan.

Langkah:

1. Bahaya: bagian pemanas yang panas dan mesin yang masih teraliri listrik.
2. Matikan mesin → tunggu dingin → ambil kertas sesuai petunjuk pada mesin.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tangan dapat terbakar oleh bagian pemanas yang masih panas.
- **B.** ✗ Jebakan: tangan tidak menyentuh mesin, tetapi alat logam dapat merusak mesin dan menghantarkan listrik.
- **C.** ✓ Sumber bahaya dihilangkan dulu sebelum bagian dalam mesin disentuh.
- **D.** ✗ Mesin bermasalah yang dibiarkan menyala tetap berisiko, dan kertas macet di dekat pemanas tidak segera ditangani.
- **E.** ✗ Air pada peralatan listrik yang panas berbahaya dan merusak mesin.

Jawaban: C.

Latihan sub bab 4.2

No. 1 Kunci: C

Konsep: Kebakaran peralatan listrik (kelas C) tidak boleh dipadamkan dengan air. Bila aman, sumber listrik diputus lebih dulu. APAR CO_2 tidak menghantarkan listrik dan tidak meninggalkan sisa, sehingga cocok untuk peralatan elektronik dan ruang arsip.

Langkah:

1. Sumber api: UPS yang masih teraliri listrik → kebakaran listrik.
2. Putus listrik lebih dulu agar api tidak terus dipicu dan petugas aman.
3. Pilih media pemadam yang tidak merusak arsip dan peralatan: CO_2.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Air menghantarkan listrik sehingga Siti dapat tersengat, dan air merusak arsip kertas.
- **B.** ✗ Jebakan: arsip memang penting, tetapi menunda pemadaman membuat api kecil sempat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

membesar.

• **C.** ✓ Memutus listrik menghentikan pemicu api, dan CO_2 memadamkan tanpa meninggalkan sisa pada arsip dan peralatan.

• **D.** ✗ Jebakan: serbuk kering memang dapat memadamkan kebakaran listrik, tetapi selama listrik tidak diputus UPS dapat terus memicu api, dan serbuknya mengotori serta merusak arsip dan peralatan elektronik, padahal tersedia CO_2.

• **E.** ✗ Api masih kecil dan Siti sudah terlatih; pemadaman awal yang aman dapat mencegah api menjalar ke rak arsip.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Saat evakuasi kebakaran: jangan memakai lift, pilih jalur keluar yang menjauhi api dan asap walaupun lebih jauh, jangan kembali mengambil barang, lalu berkumpul di titik kumpul untuk dihitung.

Langkah:

1. Dari denah: api di Pantry, asap di koridor depan Pantry, tepat di jalur menuju tangga barat.
2. Tangga barat memang lebih dekat, tetapi jalurnya melewati asap dan api.
3. Tangga timur berada di arah berlawanan dari api → jalur aman → titik kumpul.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Lift dilarang dipakai saat kebakaran karena dapat macet atau berhenti di lantai yang terbakar.

• **B.** ✗ Jebakan: jaraknya memang terdekat, tetapi jalurnya melewati asap di depan Pantry dan dekat sumber api.

• **C.** ✗ Jebakan: bertahan di ruangan hanya dipilih bila semua jalur keluar terhalang; jalur ke tangga timur masih aman.

• **D.** ✗ Mengambil barang membuang waktu dan menambah risiko; keselamatan jiwa diutamakan.

• **E.** ✓ Jalur menjauhi api dan asap, tidak memakai lift, dan berakhir di titik kumpul.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 4.3

No. 1 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: 5R adalah budaya kerja untuk tempat kerja yang efisien: Ringkas (pilah dan singkirkan yang tidak perlu), Rapi (tata dan beri label), Resik (bersihkan), Rawat (pertahankan), Rajin (jadikan kebiasaan).

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Ringkas berarti memilah lalu menyingkirkan barang yang tidak diperlukan; alat tulis rusak dibuang, bukan dipindah ke laci.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Rapi berarti menata barang dengan tempat dan tanda yang jelas.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Barang yang dipakai saat itu memang ditempatkan dekat pengguna; yang disingkirkan adalah yang tidak diperlukan.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Kuis Akhir Bab 4

No. 1 Kunci: A, C, D

Konsep: Hierarki pengendalian dari yang paling efektif: eliminasi, substitusi, rekayasa teknik, administratif, dan APD paling akhir.

Langkah:

1. Golongkan tiap tindakan: pelindung mesin (rekayasa teknik), ganti bahan (substitusi), jadwal dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

rambu (administratif), sarung tangan (APD).
2. APD adalah pertahanan terakhir.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Pelindung fisik pada mesin adalah rekayasa teknik.
- B. ✗ Salah. Sarung tangan adalah APD, yaitu tingkat terendah.
- C. ✓ Benar. Mengganti bahan berbahaya dengan yang tidak berbahaya adalah substitusi.
- D. ✓ Benar. Jadwal dan rambu adalah pengendalian administratif.
- E. ✗ Salah. APD dikerjakan terakhir, bukan lebih dulu.

Jawaban: opsi A, C, D.

Jebakan: APD tampak paling nyata sehingga dianggap utama, padahal ia tingkat terakhir dalam hierarki.

No. 2 Kunci: A, B, D

Konsep: Ergonomi menyesuaikan pekerjaan dengan tubuh: layar sejajar mata, siku sekitar 90°, pergelangan lurus, punggung bersandar, dan istirahat berkala.

Langkah:

1. Periksa tiap pernyataan terhadap prinsip ergonomi.
2. Sandaran punggung diperlukan, kaki bertumpu pada lantai atau pijakan.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Layar sejajar mata menjaga leher.
- B. ✓ Benar. Siku 90° dan pergelangan lurus menurunkan risiko keluhan tangan.
- C. ✗ Salah. Punggung perlu bersandar.
- D. ✓ Benar. Istirahat berkala mengurangi kelelahan.
- E. ✗ Salah. Kaki sebaiknya bertumpu stabil.

Jawaban: opsi A, B, D.

Jebakan: Alasan "supaya lebih banyak bergerak" atau "aliran darah" terdengar sehat, tetapi bertentangan dengan postur duduk yang benar.

No. 3 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Mengangkat dengan aman: tekuk lutut, punggung lurus, beban dekat badan, dan geser kaki saat berbelok.

Langkah:

1. Periksa tiap gerakan terhadap teknik mengangkat aman.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Benar. Menekuk lutut, punggung lurus, dan beban dekat badan adalah teknik mengangkat yang aman.
- Pernyataan 2 → Benar. Menggeser kaki saat berbelok melindungi tulang belakang dari putaran.
- Pernyataan 3 → Salah. Membungkuk dengan lutut lurus membebani punggung dan berisiko cedera.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

Jebakan: Gerakan membungkuk terlihat cepat, tetapi menempatkan seluruh beban pada punggung.

No. 4 Kunci: D

Konsep: Pada mesin yang macet di bagian panas: matikan mesin, tunggu dingin, lalu ambil kertas sesuai petunjuk.

Langkah:

1. Matikan sumber listrik.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Tunggu pemanas dingin.
3. Ambil kertas sesuai petunjuk mesin.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Bagian panas dapat membakar tangan.
- B. ✗ Salah. Air pada alat listrik berbahaya.
- C. ✗ Salah. Logam pada mesin menyala berisiko kejut listrik dan merusak mesin.
- D. ✓ Benar. Urutan aman.
- E. ✗ Salah. Kerusakan tidak dilaporkan dan dapat mencederai pengguna berikutnya.

Jawaban: D.

Jebakan: Keinginan segera memakai mesin lagi mendorong tindakan berbahaya pada bagian yang masih panas.

No. 5 Kunci: A

Konsep: Risiko = peluang × akibat. Bahaya dengan nilai risiko terbesar didahulukan pengendaliannya.

Langkah:

1. Kabel: 4 × 2 = 8.
2. Rak: 2 × 5 = 10.
3. Lantai: 3 × 3 = 9.
4. Tertinggi: rak dengan 10.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. 2 × 5 = 10 adalah nilai terbesar.
- B. ✗ Salah. 8 bukan yang terbesar.
- C. ✗ Salah. 9 lebih kecil dari 10.
- D. ✗ Salah. Peluang tertinggi tidak otomatis risiko tertinggi.
- E. ✗ Salah. Peluang dan akibat dikalikan, bukan dijumlahkan.

Jawaban: A.

Jebakan: Satu faktor yang besar (peluang 4) menarik perhatian, padahal risiko menggabungkan peluang dan akibat.

No. 6 Kunci: B

Konsep: Bahaya adalah sumber yang berpotensi menimbulkan cedera atau kerusakan. Risiko adalah gabungan peluang dan akibat dari bahaya itu.

Langkah:

1. Cari benda atau keadaan yang berpotensi mencederai: lantai basah tanpa tanda.
2. Kemungkinan terpeleset adalah risikonya, bukan bahayanya.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Pegawai adalah pihak yang terpapar, bukan sumber bahaya.
- B. ✓ Benar. Lantai licin tanpa tanda adalah sumber bahaya.
- C. ✗ Salah. Ember bukan penyebab cedera.
- D. ✗ Salah. Kemungkinan terpeleset adalah risiko.
- E. ✗ Salah. Pengalaman petugas bukan sumber bahaya langsung.

Jawaban: B.

Jebakan: Bahaya (sumber) dan risiko (kemungkinan dan akibat) sering tertukar.

No. 7 Kunci: C

Konsep: Atas keluhan seperti carpal tunnel, langkah pertama adalah mengamati posisi dan teknik mengetik, lalu memperbaiki penyebabnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Cari penyebab: layar rendah, pergelangan menekuk.
2. Perbaiki penyebab lebih dulu sebelum memakai alat bantu.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Alat bantu tanpa mengubah penyebab tidak menyelesaikan masalah.
- B. ✗ Salah. Obat menutupi gejala, bukan penyebab.
- C. ✓ Benar. Pengamatan dan perbaikan penataan menyasar penyebab.
- D. ✗ Salah. Menambah jam kerja memperburuk keluhan.
- E. ✗ Salah. Merek laptop bukan penyebab.

Jawaban: C.

Jebakan: Pilihan yang mengobati gejala atau membeli alat tampak cepat, tetapi tidak menyasar penyebab.

No. 8 Kunci: A

Konsep: Nyaris celaka adalah peringatan bahwa bahaya itu nyata. Kejadian dilaporkan, dicatat, dan bahayanya segera dikendalikan.

Langkah:

1. Kabel melintang adalah sumber bahaya.
2. Kendalikan dengan menata ulang, lalu catat kejadian.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Bahaya dikendalikan dan kejadian dicatat.
- B. ✗ Salah. Tanpa cedera tidak berarti aman.
- C. ✗ Salah. Penyebabnya kabel, bukan kelalaian Rina.
- D. ✗ Salah. Menunggu korban adalah sikap yang terlambat.
- E. ✗ Salah. Tulisan tanpa menyingkirkan bahaya adalah pengendalian paling lemah.

Jawaban: A.

Jebakan: Peringatan lisan atau tulisan terlihat cukup, tetapi bahaya tetap ada bila sumbernya tidak dikendalikan.

No. 9 Kunci: B

Konsep: Cairan mudah terbakar adalah api kelas B. Alat pemadamnya CO_2 atau serbuk kimia kering. Air tidak cocok untuk api cairan karena dapat menyebarkan nyala.

Langkah:

1. Tentukan kelas api: thinner adalah cairan mudah terbakar (kelas B).
2. Pilih APAR yang cocok: serbuk kimia kering atau CO_2.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Air tidak cocok untuk cairan mudah terbakar.
- B. ✓ Benar. Serbuk kimia kering cocok untuk api cairan.
- C. ✗ Salah. Air dapat menyebarkan cairan yang terbakar.
- D. ✗ Salah. Letak api tidak mengubah kecocokan alat.
- E. ✗ Salah. Membiarkan api berisiko menjalar.

Jawaban: B.

Jebakan: Air terasa paling alami untuk memadamkan, tetapi tidak cocok untuk api cairan dan listrik.

No. 10 Kunci: A, C, E

Konsep: Evakuasi: jangan memakai lift, jangan mengambil barang, pilih jalur yang menjauhi api dan asap, lalu menuju titik kumpul dan melapor.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Pilih jalur bebas asap.
2. Tinggalkan barang.
3. Menuju titik kumpul dan melapor.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Jalur bebas asap menuju titik kumpul.
- B. ✗ Salah. Lift tidak dipakai saat kebakaran.
- C. ✓ Benar. Barang pribadi ditinggalkan.
- D. ✗ Salah. Kembali mengambil barang membahayakan diri.
- E. ✓ Benar. Pelaporan membantu menghitung orang.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Alasan "jalurnya masih terlihat aman" membuat kembali ke ruangan tampak wajar, padahal kondisi cepat berubah.

No. 11 Kunci: C

Konsep: PASS: Pull (tarik pin), Aim (arahkan ke pangkal api), Squeeze (tekan tuas), Sweep (sapukan).

Langkah:

1. Tarik pin pengaman.
2. Arahkan ke pangkal api.
3. Tekan tuas.
4. Sapukan dari sisi ke sisi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Urutan terbalik.
- B. ✗ Salah. Tuas ditekan sebelum pin ditarik tidak mungkin.
- C. ✓ Benar. Urutan PASS.
- D. ✗ Salah. Pin harus ditarik sebelum alat diarahkan dan dipakai.
- E. ✗ Salah. Alat tidak diarahkan sebelum ditekan, sehingga bahan pemadam terbuang.

Jawaban: C.

Jebakan: Urutan yang hampir benar menukar dua langkah; ingat urutan tarik, arahkan, tekan, sapukan.

No. 12 Kunci: E

Konsep: Bahaya yang paling mengancam saat kebakaran adalah yang menghalangi jalur evakuasi. Pengendaliannya menyingkirkan penyebab (eliminasi), bukan sekadar memperingatkan.

Langkah:

1. Tinjau tiap bahaya: kabel (tersandung), steker (korsleting), kardus (menutup pintu darurat), lantai licin (terpeleset).
2. Saat kebakaran, pintu keluar darurat yang tertutup menghambat seluruh pegawai keluar.
3. Pengendalian: pindahkan kardus.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Kabel melintang berisiko tersandung, tetapi tidak menutup jalur keluar.
- B. ✗ Salah. Menyasar bahaya yang berbeda dengan ancaman terbesar saat evakuasi.
- C. ✗ Salah. Lantai licin berisiko terpeleset, bukan penghambat utama evakuasi.
- D. ✗ Salah. Lakban tidak mengatasi beban berlebih pada stop kontak.
- E. ✓ Benar. Pintu darurat yang terhalang menghambat evakuasi, dan dikendalikan dengan memindahkan kardus.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jebakan: Bahaya listrik tampak paling dramatis, tetapi pertanyaan menyangkut keselamatan seluruh pegawai saat kebakaran.

No. 13 Kunci: D

Konsep: APAR siap pakai hanya bila semua butir terpenuhi: jarum hijau, pin dan segel utuh, dan tanggal isi ulang belum lewat.

Langkah:

1. APAR 1: hijau, utuh, Agustus 2028 belum lewat → siap.
2. APAR 2: jarum merah → tidak.
3. APAR 3: segel putus → tidak.
4. APAR 4: Maret 2028 sudah lewat dari Mei 2028 → tidak.
5. APAR 5: hijau, utuh, Desember 2028 → siap.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. APAR 2 berjarum merah.
- B. ✗ Salah. APAR 3 segelnya putus.
- C. ✗ Salah. Jadwal isi ulang APAR 4 sudah lewat.
- D. ✓ Benar. Hanya APAR 1 dan 5 memenuhi semua butir.
- E. ✗ Salah. APAR 1 juga memenuhi semua butir.

Jawaban: D.

Jebakan: Satu butir yang gagal (jarum, segel, atau tanggal) sudah cukup untuk menyatakan APAR tidak siap pakai.

No. 14 Kunci: A, B, D

Konsep: Kertas dan plastik didaur ulang. Baterai, kartrid toner, dan lampu neon termasuk limbah B3 yang dipisah, disimpan khusus, dan diberi label.

Langkah:

1. Golongkan: kertas dan plastik (daur ulang), baterai, toner, neon (B3).
2. B3 tidak boleh bercampur sampah biasa.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Ketiganya limbah B3.
- B. ✓ Benar. Keduanya dapat didaur ulang.
- C. ✗ Salah. Kartrid toner adalah limbah B3.
- D. ✓ Benar. Limbah B3 dipisah dan diberi label.
- E. ✗ Salah. Memecahkan lampu neon melepaskan zat berbahaya.

Jawaban: opsi A, B, D.

Jebakan: Alasan "jumlahnya sedikit" atau "hemat tempat" tidak membenarkan mencampur limbah B3 dengan sampah biasa.

No. 15 Kunci: D

Konsep: Dokumen rahasia yang ditemukan tidak dibaca, disebarkan, atau difoto. Dokumen diamankan lalu diserahkan kepada pihak berwenang.

Langkah:

1. Jangan membaca atau memotret.
2. Amankan dan serahkan kepada pihak yang berwenang.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Membaca melanggar kerahasiaan.
- B. ✗ Salah. Memotret dan mengirim menyebarkan rahasia.
- C. ✗ Salah. Membuang dapat membocorkan atau menghilangkan dokumen.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• D. ✓ Benar. Diamankan tanpa dibaca lalu diserahkan.
• E. ✗ Salah. Meninggalkan membuka peluang dilihat orang lain.

Jawaban: D.

Jebakan: Alasan "hanya untuk mengetahui pemiliknya" membuat membaca terlihat wajar, padahal isinya rahasia.

No. 16 Kunci: E

Konsep: Tugas ber-tenggat didahulukan. Ajakan ditunda dengan sopan, dan atasan diberi tahu lebih awal bila pekerjaan berisiko terlambat.

Langkah:
1. Urutkan menurut tenggat: laporan (14.00), makan siang tidak bertenggat, surel (Selasa), arsip (Jumat).
2. Laporan didahulukan; ajakan ditunda dengan sopan.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Salah. Tugas yang tidak mendesak didahulukan.
• B. ✗ Salah. Hubungan baik tidak boleh mengalahkan tenggat.
• C. ✗ Salah. Surel belum jatuh tempo, dan menolak dengan ketus melanggar kesopanan.
• D. ✗ Salah. Menerima ajakan membuat laporan terancam terlambat.
• E. ✓ Benar. Laporan didahulukan dan ajakan ditunda dengan sopan.

Jawaban: E.

Jebakan: Pekerjaan yang paling mudah atau paling menyenangkan sering didahulukan padahal tenggatnya masih jauh.

No. 17 Kunci: B, C, E

Konsep: Etika rapat: tepat waktu atau memberi kabar sebelumnya, ponsel senyap, mendengarkan sampai selesai, dan menyampaikan keberatan di forum secara santun.

Langkah:
1. Cocokkan tiap perilaku dengan etika rapat.
2. Keberatan disampaikan di forum, bukan di belakang.

Analisis setiap pernyataan:
• A. ✗ Salah. Keberatan disampaikan di forum, bukan di belakang.
• B. ✓ Benar. Memberi kabar menghargai peserta lain.
• C. ✓ Benar. Ponsel senyap menjaga suasana rapat.
• D. ✗ Salah. Memotong tidak menghargai pembicara.
• E. ✓ Benar. Keberatan disampaikan santun di forum.

Jawaban: opsi B, C, E.

Jebakan: Membicarakan ketidaksetujuan di luar rapat tampak menjaga perasaan atasan, tetapi tidak menyelesaikan masalah di forum yang tepat.

No. 18 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Dilema kerja diuji dengan lima pertanyaan: jujur, sesuai aturan, rahasia terjaga, tidak merugikan pihak lain, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Langkah:
1. Terapkan lima pertanyaan pada tiap tindakan.
2. Tindakan yang gagal pada salah satu pertanyaan ditolak.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 → Benar. Hadiah dari pihak yang sedang diseleksi dapat memengaruhi keputusan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sehingga melanggar kejujuran dan aturan.
• Pernyataan 2 → Salah. Waktu pemberian tidak mengubah sifat hadiah yang dapat memengaruhi keputusan.
• Pernyataan 3 → Benar. Menolak dengan sopan dan melapor menjaga integritas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Jebakan: Alasan waktu pemberian (di luar jam kerja) tidak mengubah fakta bahwa pemberi sedang berkepentingan.

No. 19 Kunci: E

Konsep: Label bahan kimia dibaca dan diikuti: piktogram menunjukkan jenis bahaya, dan petunjuk memuat cara menyimpan, memakai, dan menolong.

Langkah:
1. Baca piktogram: mudah terbakar dan iritasi mata.
2. Baca petunjuk: jauhkan dari api, jangan dicampur, simpan di botol asli.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Salah. Dapur memiliki sumber api dan panas.
• B. ✗ Salah. Label melarang mencampur dengan produk lain.
• C. ✗ Salah. Cairan harus tetap di botol asli agar tidak tertukar.
• D. ✗ Salah. Stop kontak dapat memercikkan api listrik.
• E. ✓ Benar. Sesuai dua petunjuk pada label.

Jawaban: E.

Jebakan: Alasan praktis (mudah dijangkau, hemat tempat) bertentangan dengan petunjuk keselamatan pada label.

No. 20 Kunci: A, C, D

Konsep: Latihan evakuasi membentuk kebiasaan. Petugas pemandu mengarahkan, menghitung orang di titik kumpul, dan hasil latihan dievaluasi.

Langkah:
1. Pahami tujuan latihan: membentuk kebiasaan dan menguji jalur.
2. Periksa peran petugas pemandu.

Analisis setiap pernyataan:
• A. ✓ Benar. Pemandu mengarahkan orang.
• B. ✗ Salah. Denah memberi petunjuk, latihan membentuk kebiasaan.
• C. ✓ Benar. Evaluasi memperbaiki prosedur.
• D. ✓ Benar. Penghitungan memastikan semua selamat.
• E. ✗ Salah. Latihan melibatkan semua penghuni.

Jawaban: opsi A, C, D.

Jebakan: Alasan efisiensi kerja tidak boleh mengalahkan kesiapan menghadapi darurat.

No. 21 Kunci: A

Konsep: Pada korban tersetrum, putuskan sumber listrik lebih dulu dan jangan menyentuh korban dengan tangan kosong selama arus masih mengalir.

Langkah:
1. Pastikan arus listrik terputus.
2. Baru tolong korban.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Sumber listrik diputus dulu agar penolong aman.
- B. ✗ Salah. Penolong ikut tersetrum.
- C. ✗ Salah. Air menghantarkan listrik.
- D. ✗ Salah. Arus masih mengalir ke penolong.
- E. ✗ Salah. Menyentuh korban yang masih dialiri arus membahayakan penolong.

Jawaban: A.

Jebakan: Dorongan menolong cepat membuat penolong lupa keselamatan diri.

No. 22 Kunci: B

Konsep: Api kecil dapat dipadamkan bila aman. Bila api besar, asap tebal, atau jalur terancam, bunyikan alarm dan evakuasi.

Langkah:

1. Nilai api: sudah menjalar, asap tebal, hanya satu APAR.
2. Api sudah besar, jadi bukan lagi untuk dipadamkan sendiri.
3. Alarm dan evakuasi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Satu APAR tidak cukup untuk api yang sudah menjalar, dan keterampilan tidak mengubah kondisi.
- B. ✓ Benar. Alarm dan evakuasi adalah keputusan yang tepat.
- C. ✗ Salah. Barang tidak boleh mengalahkan keselamatan.
- D. ✗ Salah. Bertahan dalam ruangan berisiko terjebak asap.
- E. ✗ Salah. Lift tidak dipakai saat kebakaran.

Jawaban: B.

Jebakan: Keberanian dan pelatihan membuat memadamkan sendiri tampak pahlawan, padahal batas keselamatan sudah terlewati.

No. 23 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Saat gempa berguncang: merunduk, berlindung di bawah meja, bertahan. Sesudah berhenti: keluar lewat tangga menuju titik kumpul.

Langkah:

1. Pisahkan tindakan saat berguncang dan sesudah berhenti.
2. Periksa tiap pernyataan.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Benar. Merunduk, melindungi kepala, dan berlindung di bawah meja kokoh adalah langkah saat berguncang.
- Pernyataan 2 → Salah. Berlari saat berguncang berbahaya karena mudah jatuh atau tertimpa benda.
- Pernyataan 3 → Benar. Setelah guncangan berhenti, evakuasi lewat tangga ke titik kumpul, bukan lift.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Jebakan: Berlari keluar terlihat sigap, tetapi saat berguncang tindakan itu lebih berbahaya.

No. 24 Kunci: C

Konsep: 5R: Ringkas (singkirkan yang tidak perlu), Rapi (tata dan beri label), Resik (bersihkan), Rawat (pertahankan), Rajin (jadikan kebiasaan).

Langkah:

1. Ringkas berarti menyingkirkan yang tidak diperlukan.
2. Berkas lama yang tidak dipakai disingkirkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Memberi label adalah Rapi.
- B. ✗ Salah. Mengelap adalah Resik.
- C. ✓ Benar. Menyingkirkan yang tidak diperlukan adalah Ringkas.
- D. ✗ Salah. Mempertahankan keadaan adalah Rawat.
- E. ✗ Salah. Membiasakan adalah Rajin.

Jawaban: C.

Jebakan: Kelima R mirip; kata kuncinya masing-masing: singkirkan, tata dan label, bersihkan, pertahankan, biasakan.

No. 25 Kunci: A, D, E

Konsep: Luka bakar ringan didinginkan dengan air mengalir 10-20 menit, tanpa pasta gigi, mentega, atau es. Kejadian dilaporkan, dan kotak P3K lengkap serta mudah dijangkau.

Langkah:

1. Dinginkan dengan air mengalir.
2. Jangan oleskan bahan rumah tangga atau es.
3. Catat kejadian dan periksa kotak P3K.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Air mengalir 10-20 menit.
- B. ✗ Salah. Pasta gigi tidak boleh dioleskan.
- C. ✗ Salah. Es langsung dapat merusak jaringan.
- D. ✓ Benar. Pelaporan mencegah kejadian berulang.
- E. ✓ Benar. Kotak P3K harus siap pakai.

Jawaban: opsi A, D, E.

Jebakan: Pasta gigi dan es dianggap dingin dan menenangkan, padahal keduanya tidak dianjurkan pada luka bakar.

Latihan sub bab 5.1

No. 1 Kunci: E

Konsep: Penamaan berkas yang seragam membuat dokumen digital mudah dicari, diurutkan menurut tanggal, dan dikenali versinya. Format tahun-bulan-tanggal membuat berkas otomatis terurut secara kronologis.

Langkah:

1. Tanggal 3 Maret 2027 → 20270303 (tahun, bulan, tanggal; tanpa pemisah).
2. Tanpa spasi: SuratPerjanjian, CVMitraJaya.
3. Sudah ditandatangani → versi "final".

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Urutan tanggal terbalik (tanggal-bulan-tahun), padahal SOP meminta tahun-bulan-tanggal.
- **B.** ✗ Memuat spasi pada nama dokumen dan nama mitra.
- **C.** ✗ Jebakan: format lain benar, tetapi dokumen yang sudah ditandatangani harus berpenanda "final", bukan nomor versi.
- **D.** ✗ Jebakan: tanggal memakai tanda hubung, padahal SOP meminta 8 angka tanpa pemisah.
- **E.** ✓ Semua bagian sesuai SOP.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 Kunci: D

Konsep: Pengendalian versi dokumen digital: setiap versi diberi nomor dan tanggal sehingga urutannya jelas, dan versi yang disetujui disimpan dalam format yang tidak dapat diubah (misalnya PDF terkunci) dengan hak akses terbatas.

Langkah:
1. Syarat SOP 1: versi mudah dilacak → nomor versi + tanggal.
2. Syarat SOP 2: versi disetujui tidak diubah → disimpan terkunci (PDF/hak baca saja).

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: syarat pertama terpenuhi, tetapi versi yang disetujui masih dapat diubah sehingga melanggar syarat kedua.
• **B.** ✗ Jebakan: syarat kedua terpenuhi, tetapi draf tanpa aturan nama tetap sulit dilacak urutannya.
• **C.** ✗ Jebakan: nama "paling baru" akan berulang lagi seperti "kontrak_FIX" dan tidak menunjukkan urutan versi.
• **D.** ✓ Memenuhi kedua syarat SOP.
• **E.** ✗ Jebakan: penyimpanan memang terpusat, tetapi perubahan lewat pesan WhatsApp tidak tercatat sebagai versi dan mudah terlewat.

Jawaban: D.

Latihan sub bab 5.2

No. 1 Kunci: B

Konsep: Setiap surat keluar dibuat rangkap atau disalin setelah ditandatangani; salinan (pertinggal) disimpan sebagai arsip pengirim. Arsip ini menjadi bukti isi surat yang benar-benar dikirim.

Langkah:
1. Masalah: kantor tidak punya bukti isi surat yang dikirim.
2. Prosedur yang benar: salinan surat yang sudah ditandatangani disimpan sebagai arsip surat keluar.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Kantor bergantung pada pihak lain untuk bukti suratnya sendiri.
• **B.** ✓ Salinan surat final menjadi arsip yang sah dan mudah dicari.
• **C.** ✗ Isi dari ingatan dapat berbeda dari surat yang dikirim.
• **D.** ✗ Surat elektronik juga harus diarsipkan; mengganti media tidak menghapus kebutuhan arsip.
• **E.** ✗ Jebakan: konsep belum final dan dapat berbeda dari surat yang ditandatangani.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Nomor surat keluar disusun menurut pedoman tata naskah instansi. Nomor urut melanjutkan nomor terakhir, dan setiap bagian nomor ditulis sesuai urutan dan bentuk yang ditetapkan.

Langkah:
1. Nomor urut berikutnya: 086 + 1 = 087 (tiga angka).
2. Kode bagian: PMS.
3. Oktober = bulan ke-10 = X.
4. Hasil: 087/PMS/X/2027.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: IX adalah September, sedangkan surat dibuat pada Oktober (X).
• **B.** ✓ Sesuai format dan urutan nomor.
• **C.** ✗ Nomor 086 sudah dipakai surat sebelumnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **D.** ✗ Nomor urut harus tiga angka dan bulan ditulis dengan angka Romawi.
- **E.** ✗ Urutan bagian nomor tertukar; nomor urut harus di depan.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 5.3

No. 1 Kunci: B

Konsep: Lembar disposisi berisi instruksi pimpinan tentang siapa yang menindaklanjuti surat dan apa yang harus dilakukan. Surat asli diteruskan kepada pejabat yang dicentang; pihak tembusan menerima salinan untuk diketahui. Penyerahan dicatat di buku ekspedisi.

Langkah:
1. Kotak yang dicentang: Wakasek Hubungan Industri → penerima surat asli dan pelaksana instruksi "hadiri dan laporkan".
2. Isi disposisi menyebut tembusan kepada Ketua Program MPLB → menerima salinan.
3. Wakasek Kurikulum dan Kepala TU tidak dicentang dan tidak disebut.

Analisis setiap opsi:
- **A.** ✗ Jebakan: penerima surat asli benar, tetapi tembusan pada isi disposisi ditujukan kepada Ketua Program MPLB, bukan Kepala Tata Usaha.
- **B.** ✓ Sesuai kotak yang dicentang dan perintah tembusan pada isi disposisi.
- **C.** ✗ Jebakan: tembusan adalah perintah pimpinan agar pihak itu menerima salinan sejak awal, bukan setelah rapat selesai.
- **D.** ✗ Jebakan: penerima surat asli dan salinan tertukar; yang dicentang sebagai pelaksana adalah Wakasek Hubungan Industri.
- **E.** ✗ Kotak Wakasek Kurikulum tidak dicentang, walaupun kegiatan PKL juga berkaitan dengan kurikulum.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Buku agenda mencatat surat masuk/keluar secara berurutan sehingga setiap surat dapat dilacak. Buku ekspedisi adalah bukti serah terima surat kepada penerima. Keduanya mencegah surat hilang tanpa jejak.

Analisis setiap pernyataan:
- **Pernyataan 1** ✓ Penelusuran memastikan keberadaan setiap surat dan melengkapi bukti serah terima yang terlewat.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: pencatatan di buku agenda hanya membuktikan surat diterima kantor; bukti bahwa seksi tujuan sudah menerima tetap berupa tanda tangan di buku ekspedisi.
- **Pernyataan 3** ✓ Tanda tangan di buku ekspedisi adalah bukti serah terima surat.
- **Pernyataan 4** ✓ Buku agenda mencatat nomor, asal, perihal, dan tujuan surat sehingga keberadaannya dapat ditelusuri.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: pencatatan susulan dari ingatan dapat keliru, dan keberadaan surat dari dinas kesehatan tetap harus ditelusuri.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 3 Kunci: E

Konsep: Surat untuk banyak bagian didistribusikan dalam bentuk salinan, sedangkan lembar asli diarsipkan oleh unit pengolah. Buku ekspedisi (atau tanda terima) menjadi bukti bahwa setiap bagian sudah menerima.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Kebutuhan: lima bagian menerima, ada bukti terima, dan asli aman.
2. Salinan untuk tiap bagian + buku ekspedisi + asli diarsipkan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: hemat kertas, tetapi lembar asli berisiko hilang di perjalanan dan bagian terakhir menerima paling lambat.
- **B.** ✗ Tidak ada bukti bahwa setiap bagian sudah menerima.
- **C.** ✗ Pesan grup tidak menjadi bukti terima dari setiap bagian.
- **D.** ✗ Jebakan: SDM memang terkait, tetapi edaran ditujukan kepada kelima bagian.
- **E.** ✓ Kelima bagian menerima salinan dengan bukti terima, dan asli tersimpan sebagai arsip.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 5.4

No. 1 Kunci: A

Konsep: Penyusutan arsip meliputi pemindahan arsip inaktif ke unit kearsipan, pemusnahan arsip yang retensinya habis dan berketerangan "musnah", serta penyerahan arsip berketerangan "permanen" (arsip statis) ke lembaga kearsipan. Acuannya adalah JRA.

Langkah:

1. Undangan: 2024 + 1 + 1 = 2026 → retensi habis, keterangan musnah → dimusnahkan (dengan berita acara).
2. Kuitansi: 2021 + 2 = 2023 (aktif selesai); 2023 + 8 = 2031 → masih masa inaktif → tetap disimpan.
3. Laporan tahunan: 2020 + 2 + 3 = 2025 → retensi habis, keterangan permanen → diserahkan ke lembaga kearsipan daerah.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Sesuai perhitungan ketiga arsip.
- **B.** ✗ Jebakan: masa aktif kuitansi memang sudah habis (2023), tetapi masa inaktifnya baru berakhir 2031.
- **C.** ✗ Jebakan: retensi laporan tahunan memang habis, tetapi keterangan "permanen" berarti diserahkan, bukan dimusnahkan.
- **D.** ✗ Masa aktif undangan sudah lewat sejak 2025, dan kuitansi masih dalam masa inaktif.
- **E.** ✗ Undangan dan laporan tahunan sudah melewati masa inaktif sehingga harus ditindaklanjuti sesuai keterangan akhirnya.

Jawaban: A.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Pemusnahan arsip dilakukan untuk arsip yang retensinya habis dan berketerangan musnah, melalui prosedur: daftar arsip usul musnah, penilaian dan persetujuan pimpinan, pemusnahan total (dicacah/dihancurkan) sehingga informasinya tidak dapat dikenali, dan berita acara pemusnahan.

Langkah:

1. Retensi habis + keterangan musnah → arsip boleh dimusnahkan.
2. Arsip memuat data pribadi pelanggan → tidak boleh dijual utuh.
3. Pemusnahan resmi: daftar usul musnah → persetujuan → dihancurkan → berita acara.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: retensi habis memang syarat pemusnahan, tetapi menjual kertas utuh membocorkan data pelanggan dan melanggar prosedur.
- **B.** ✗ Pencatatan jumlah kardus bukan prosedur pemusnahan, dan data pelanggan tetap bocor.
- **C.** ✗ Bertentangan dengan JRA yang menetapkan keterangan "musnah".

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **D.** ✗ Jebakan: tujuannya menjaga kerahasiaan, tetapi pembakaran sendiri tanpa daftar, persetujuan, dan berita acara melanggar prosedur dan mencemari udara.
• **E.** ✓ Sesuai prosedur pemusnahan arsip yang aman dan terdokumentasi.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 5.5

No. 1 Kunci: D

Konsep: Sistem abjad menyimpan arsip menurut urutan huruf kata tangkap (indeks). Nama orang diindeks dengan nama terakhir lebih dulu, gelar diabaikan, dan bentuk badan usaha dipindah ke belakang. Pengurutan dilakukan huruf demi huruf.

Langkah:
1. Indeks: Saputra, Bayu · Abadi Sentosa, PT · Anggraini, Citra · Bintang Timur, CV.
2. Abadi dan Anggraini sama-sama berhuruf A; huruf kedua b lebih dulu daripada n → Abadi, lalu Anggraini.
3. Berikutnya Bintang (B), lalu Saputra (S).

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: nama orang tidak dibalik, sehingga Bayu dan Citra diurutkan dengan nama depannya.
• **B.** ✗ Diurutkan menurut tulisan apa adanya (CV, Citra, Drs., PT) tanpa mengikuti aturan indeks.
• **C.** ✗ Jebakan: badan usaha dikelompokkan lebih dulu, padahal semua nama diurutkan dalam satu urutan abjad.
• **D.** ✓ Urutan indeks: Abadi – Anggraini – Bintang – Saputra.
• **E.** ✗ Jebakan: hanya melihat huruf pertama A, lalu Anggraini didahulukan tanpa membandingkan huruf kedua.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Sistem penyimpanan arsip: abjad, nomor, subjek (masalah), wilayah (geografis), dan tanggal (kronologis). Pilihan sistem disesuaikan dengan cara arsip paling sering diminta.

Langkah:
1. Permintaan rutin: semua berkas dari satu kabupaten.
2. Sistem wilayah mengelompokkan berkas per kabupaten, lalu di dalamnya diurutkan menurut nama pelanggan.
3. Masalah nama mirip juga tertolong karena pencarian dipersempit per kabupaten.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: nomor mengatasi nama yang mirip, tetapi berkas satu kabupaten tetap tersebar di banyak laci.
• **B.** ✗ Pengelompokan menurut bulan tidak membantu mengumpulkan berkas per kabupaten.
• **C.** ✗ Jebakan: sistem subjek lazim di kantor, tetapi berkas satu kabupaten tetap tersebar di semua kelompok keperluan.
• **D.** ✗ Jebakan: buku indeks membantu mengetahui kabupaten pelanggan, tetapi map-mapnya tetap tersebar di banyak laci sehingga pengumpulan tetap lama.
• **E.** ✓ Berkas sudah terkumpul per kabupaten sesuai kebutuhan rutin manajer.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 3 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Sistem subjek (masalah) mengelompokkan arsip menurut pokok persoalannya, biasanya dengan kode klasifikasi bertingkat. Kode ditentukan oleh inti urusan surat, bukan oleh kata yang kebetulan disebut di dalamnya.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Pokok masalahnya perbaikan/perawatan barang yang sudah dimiliki, sehingga kodenya 320 Pemeliharaan, bukan 310 Pengadaan.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Pokok masalahnya cuti pegawai → 120 Cuti.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: kata "gaji" hanya muncul di isi surat; pokok masalahnya penerimaan calon pegawai → 110.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Sistem nomor menyimpan berkas menurut nomor kode. Sistem ini cocok bila berkas dicari dengan nomor, banyak nama yang sama, dan kerahasiaan perlu dijaga karena label map hanya berisi nomor.

Langkah:

1. Berkas dicari dengan nomor kontrak → sistem nomor.
2. Banyak nama sama → abjad menyulitkan; nomor unik tidak bermasalah.
3. Label map berisi nomor saja; nama dicatat di indeks terpisah untuk mencari nomor bila nasabah lupa → nama tidak terbaca dari label.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Memenuhi ketiga petunjuk kasus: dicari dengan nomor, nomor unik, dan nama tidak terbaca dari label.

• **B.** ✗ Jebakan: nama memang mudah diingat, tetapi 120 nasabah bernama Siti membuat pencarian lambat dan nama tampak di label.

• **C.** ✗ Jebakan: nama yang sama memang dapat dibedakan, tetapi petugas mencari dengan nomor kontrak dan nama tetap terbaca dari label.

• **D.** ✗ Jebakan: sistemnya tepat, tetapi nama di label melanggar permintaan pimpinan agar nama nasabah tidak terbaca orang lain.

• **E.** ✗ Petugas mencari dengan nomor kontrak, bukan tanggal penandatanganan.

Jawaban: A.

Latihan sub bab 5.6

No. 1 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Arsip digital unggul dalam kecepatan pencarian, penghematan ruang, dan kemudahan berbagi, tetapi memerlukan cadangan, pengamanan, dan hak akses. Arsip asli yang bernilai hukum tetap disimpan walaupun sudah dialihmediakan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: hemat ruang, tetapi akta asli bertanda tangan basah adalah bukti hukum yang wajib disimpan; hasil pindaian hanya salinan.

• **Pernyataan 2** ✓ Pencarian dengan kata kunci jauh lebih cepat daripada membuka map satu per satu.

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: cadangan memang perlu, tetapi bila server rusak, terbakar, atau dicuri, cadangan di server yang sama ikut hilang; cadangan disimpan di lokasi lain.

• **Pernyataan 4** ✓ Nilai hukum arsip asli terjaga, dan kecepatan pencarian didapat dari salinan digital.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 5 ✓** Berkas klien rahasia dan salinan akta harus sama dengan aslinya; hak akses diatur sesuai tugas tiap pegawai.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 2 Kunci: A

Konsep: Arsip digital mempercepat pencarian, sedangkan arsip manual tetap dapat dipakai tanpa listrik dan menyimpan dokumen asli. Pada kondisi listrik dan internet yang belum andal, keduanya dapat dipadukan.

Langkah:
1. Kebutuhan 1: pencarian cepat → indeks digital.
2. Kebutuhan 2: layanan tetap jalan saat listrik padam → arsip kertas tetap tersedia dan tertata dengan indeks.
3. Paduan keduanya memenuhi dua kebutuhan sekaligus.

Analisis setiap opsi:
• **A. ✓** Pencarian cepat lewat komputer, dan arsip kertas yang tertata tetap dapat dipakai saat listrik padam.
• **B. ✗** Jebakan: penyimpanan awan bergantung pada internet yang tidak stabil dan listrik yang sering padam.
• **C. ✗** Jebakan: kekhawatiran listrik padam benar, tetapi pencarian tetap lambat dan masalah utama tidak teratasi.
• **D. ✗** Arsip asli bertanda tangan dibutuhkan untuk legalisir dan tidak boleh dimusnahkan sebelum retensinya habis.
• **E. ✗** Lemari baru membuat map lebih rapi, tetapi pencarian tetap harus membuka map satu per satu.

Jawaban: A.

Kuis Akhir Bab 5

No. 1 Kunci: B

Konsep: Nama berkas mengikuti pola SOP bagian demi bagian: urutan bagian, bentuk tanggal (tahun-bulan-tanggal tanpa pemisah), dan pemisah yang ditetapkan.

Langkah:
1. Urutan bagian: KodeKlien, JenisDokumen, Tanggal.
2. Tanggal 12 Juni 2027 menjadi 20270612.
3. Pemisah garis bawah, tanpa spasi.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Salah. Urutan bagian tertukar.
• B. ✓ Benar. Urutan, bentuk tanggal, dan pemisah sesuai pola.
• C. ✗ Salah. Tanggal ditulis hari-bulan-tahun, bukan tahun-bulan-hari.
• D. ✗ Salah. Tanggal memakai tanda hubung padahal SOP meminta tanpa pemisah.
• E. ✗ Salah. Memakai spasi, padahal SOP memakai garis bawah.

Jawaban: B.

Jebakan: Perbedaan kecil (urutan, pemisah, bentuk tanggal) membedakan nama yang benar dari pengecoh.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Alur surat masuk: terima, pilah, buka (surat dinas biasa), cap dan catat, arahkan, tindak lanjut dan simpan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Surat sudah dipilah.
2. Langkah berikutnya: buka, cap, catat.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Surat dinas biasa dicatat lebih dulu.
- B. ✗ Salah. Surat tidak boleh disimpan tanpa dicatat.
- C. ✗ Salah. Pencatatan dilakukan sebelum surat diarahkan.
- D. ✓ Benar. Buka, cap, dan catat.
- E. ✗ Salah. Surat asli tidak dibuang.

Jawaban: D.

Jebakan: Mendahulukan penyampaian sebelum pencatatan membuat surat tidak terlacak.

No. 3 Kunci: A

Konsep: Struktur folder disusun dari umum ke khusus dan mengikuti cara berkas dicari.

Langkah:

1. Urutan pencarian: klien, proyek, jenis dokumen.
2. Struktur yang sama dengan urutan itu adalah usulan 1.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Urutan folder mengikuti urutan pencarian.
- B. ✗ Salah. Keringkasan bukan dasar penyusunan folder.
- C. ✗ Salah. Soal menyebut pencarian dimulai dari klien, bukan tanggal.
- D. ✗ Salah. Menggabungkan semua jenis dokumen lintas klien menyulitkan pencarian per klien.
- E. ✗ Salah. Terlalu banyak tingkat tidak otomatis memudahkan.

Jawaban: A.

Jebakan: Alasan yang terdengar logis (ringkas, banyak tingkat) tidak menggantikan kesesuaian dengan cara pencarian.

No. 4 Kunci: A, C, D

Konsep: Pengendalian versi: nomor versi dan tanggal pada nama, satu pemilik berkas, dan versi disetujui dikunci (PDF) serta tidak diubah.

Langkah:

1. Cocokkan tiap pernyataan dengan tiga aturan kantor.
2. Berkas final tidak disunting; perubahan membuat versi baru.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Setiap perubahan menjadi versi baru dengan nomor dan tanggal.
- B. ✗ Salah. Versi yang disetujui dikunci.
- C. ✓ Benar. Satu pemilik mencegah banyak versi paralel.
- D. ✓ Benar. PDF terkunci mencegah perubahan tanpa jejak.
- E. ✗ Salah. Dokumen final dikirim dalam bentuk terkunci, bukan dokumen sunting.

Jawaban: opsi A, C, D.

Jebakan: Alasan "tetap terkini" atau "mudah diubah" membuat berkas final tampak boleh disunting, padahal justru dikunci.

No. 5 Kunci: C

Konsep: Alih media mengikuti SOP: resolusi minimal, format, nama berpola, pemeriksaan keterbacaan, dan baru kemudian dokumen asli dikembalikan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Bandingkan hasil pindai dengan SOP: 150 dpi (kurang dari 300), JPG (bukan PDF), nama scan_001 (tidak berpola), tepi kanan terpotong (tidak terbaca utuh).
2. Semua perlu diperbaiki sebelum asli dikembalikan.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Hasil pindai belum memenuhi SOP.
- B. ✗ Salah. Resolusi, format, dan keterbacaan juga bermasalah.
- C. ✓ Benar. Seluruh butir SOP dipenuhi sebelum asli dikembalikan.
- D. ✗ Salah. Dokumen asli tidak dibuang dan hasil pindai belum benar.
- E. ✗ Salah. Perbaikan tidak dilakukan.

Jawaban: C.

Jebakan: Keterangan "selesai disimpan" memberi kesan beres, padahal tiga butir SOP tidak terpenuhi.

No. 6 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Pemindahan arsip inaktif: daftar arsip, boks berlabel, dan berita acara yang ditandatangani kedua pihak.

Langkah:

1. Bayangkan langkah pemindahan: daftar, boks berlabel, berita acara.
2. Periksa tiap pernyataan.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Salah. Pemindahan harus tertulis dengan berita acara, bukan lisan.
- Pernyataan 2 → Benar. Arsip didaftar dan dikemas dalam boks berlabel agar mudah dilacak.
- Pernyataan 3 → Benar. Berita acara ditandatangani kedua pihak sebagai bukti pemindahan.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Jebakan: Pelaporan lisan tampak praktis, tetapi tidak meninggalkan bukti pemindahan.

No. 7 Kunci: B, D, E

Konsep: Tunjuk silang: berkas di satu tempat utama dan lembar petunjuk pada nama alternatif. Map yang dipinjam diganti kartu pengganti, dan sekat penunjuk mempercepat pencarian.

Langkah:

1. Pilih tempat utama berkas, buat lembar tunjuk silang untuk nama alternatif.
2. Catat peminjaman dengan kartu pengganti.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. Penggandaan penuh memboroskan tempat dan membuat dua salinan berbeda.
- B. ✓ Benar. Satu tempat utama dengan tunjuk silang.
- C. ✗ Salah. Peminjaman harus tercatat.
- D. ✓ Benar. Kartu pengganti menunjukkan posisi berkas.
- E. ✓ Benar. Guide mempercepat pencarian.

Jawaban: opsi B, D, E.

Jebakan: Menggandakan berkas tampak aman, tetapi membuat dua salinan yang bisa berbeda isi.

No. 8 Kunci: A, C, E

Konsep: Arsip berketerangan permanen menjadi arsip statis dan diserahkan kepada lembaga kearsipan dengan berita acara. Alih media tidak membuat arsip permanen boleh dimusnahkan.

Langkah:

1. Keterangan permanen berarti arsip statis.
2. Serahkan dengan berita acara; pindai hanya untuk kemudahan akses.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Permanen menjadi arsip statis yang diserahkan.
- B. ✗ Salah. Alih media tidak mengubah nasib asli yang permanen.
- C. ✓ Benar. Penyerahan dibuktikan dengan berita acara.
- D. ✗ Salah. Arsip negara bukan barang dagangan.
- E. ✓ Benar. Hasil pindai membantu akses tanpa menggantikan naskah asli.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Alasan ruang penuh dan salinan digital membuat pemusnahan tampak masuk akal, padahal arsip permanen tidak dimusnahkan.

No. 9 Kunci: B

Konsep: Sistem nomor cocok bila berkas memiliki nomor unik dan dicari menurut nomor itu.

Langkah:

1. Cara mencari: nomor kontrak unik.
2. Sistem yang cocok: nomor.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Abjad untuk pencarian menurut nama.
- B. ✓ Benar. Nomor unik dan dicari menurut nomor.
- C. ✗ Salah. Wilayah untuk pencarian menurut lokasi.
- D. ✗ Salah. Kronologis untuk pencarian menurut tanggal.
- E. ✗ Salah. Subjek untuk pencarian menurut pokok isi.

Jawaban: B.

Jebakan: Selain nomor, sistem lain tampak mungkin, tetapi cara pencarian menentukan sistem yang paling sesuai.

No. 10 Kunci: B, C, E

Konsep: Surat rahasia dan pribadi tidak dibuka; rahasia dicatat dari sampul dan diserahkan tertutup; salah alamat dikembalikan tanpa dibuka; surat SEGERA didahulukan.

Langkah:

1. Pilah kiriman menurut tanda dan tujuannya.
2. Terapkan aturan masing-masing.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. Surat pribadi tidak dibuka dan tidak dicatat sebagai surat dinas.
- B. ✓ Benar. Rahasia tidak dibuka dan diserahkan tertutup.
- C. ✓ Benar. Surat salah alamat dikembalikan tanpa dibuka.
- D. ✗ Salah. Surat SEGERA tidak menunggu surat biasa.
- E. ✓ Benar. Surat SEGERA didahulukan.

Jawaban: opsi B, C, E.

Jebakan: Alasan "agar arsip lengkap" membuat pembukaan surat pribadi tampak wajar, padahal melanggar kerahasiaan.

No. 11 Kunci: D

Konsep: Pada sistem angka akhir, nomor dibaca dari kanan: primer (pasangan terakhir) menentukan laci, sekunder (pasangan tengah) menentukan sekat, tersier (pasangan pertama) menentukan urutan map.

Langkah:

1. Pecah 318642 menjadi 31 | 86 | 42.
2. Pasangan terakhir 42 = laci.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Pasangan tengah 86 = sekat.
4. Pasangan pertama 31 = urutan map.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Dibaca dari kiri.
- B. ✗ Salah. Urutan pasangan keliru.
- C. ✗ Salah. Sekat dan urutan tertukar.
- D. ✓ Benar. Laci 42, sekat 86, urutan 31.
- E. ✗ Salah. Laci dan sekat keliru.

Jawaban: D.

Jebakan: Kebiasaan membaca dari kiri membuat pengecoh pertama tampak benar.

No. 12 Kunci: A, B, D

Konsep: Cadangan: lebih dari satu salinan dan minimal satu di lokasi lain. Alih media bukan jalan pintas penyusutan: nasib asli ditentukan JRA. Arsip digital tetap ditata.

Langkah:

1. Periksa lokasi cadangan: semuanya di satu ruang.
2. Periksa usul membuang akta asli: bertentangan dengan JRA dan nilai hukum.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Satu bencana dapat merusak semua salinan.
- B. ✓ Benar. Lokasi lain melindungi dari bencana setempat.
- C. ✗ Salah. Dokumen bernilai hukum tetap disimpan.
- D. ✓ Benar. JRA menentukan nasib arsip asli.
- E. ✗ Salah. Arsip digital tetap perlu penamaan, folder, dan versi.

Jawaban: opsi A, B, D.

Jebakan: Kata "sudah dipindai" membuat pembuangan tampak aman, padahal alih media tidak menghapus kewajiban retensi.

No. 13 Kunci: E

Konsep: Pada sistem subjek, kode ditentukan dari pokok isi surat, bukan dari bagian pengirim atau penerima.

Langkah:

1. Tentukan pokok isi: undangan mengikuti pelatihan.
2. Cari kode subjek yang sesuai: Pelatihan (130).

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Surat tidak membahas pengangkatan.
- B. ✗ Salah. Keuangan hanya latar penerima, bukan pokok isi.
- C. ✗ Salah. Surat tidak membahas pembayaran.
- D. ✗ Salah. Perjalanan dinas bukan pokok surat.
- E. ✓ Benar. Pokok isi adalah pelatihan.

Jawaban: E.

Jebakan: Kata "keuangan" pada surat memancing kode 200-an, padahal pokok isinya pelatihan.

No. 14 Kunci: E

Konsep: Bila pejabat berhalangan sementara, surat dicatat lalu diteruskan kepada Plh; tata usaha tidak menunda atau melewati wewenang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Cari penanggung jawab sementara: Plh.
2. Catat, lalu teruskan kepada Plh.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Surat tertunda dan rapat mungkin terlewat.
- B. ✗ Salah. Tanpa pencatatan dan tanpa wewenang yang jelas.
- C. ✗ Salah. Surat benar alamatnya dan tidak perlu dikembalikan.
- D. ✗ Salah. Memutuskan menjadi wewenang pejabat.
- E. ✓ Benar. Dicatat lalu diteruskan kepada Plh.

Jawaban: E.

Jebakan: Menunda sampai pejabat kembali terlihat hormat, tetapi menghambat pekerjaan kantor.

No. 15 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Buku agenda membuktikan surat diterima; kartu kendali melacak surat ke unit pengolah. Nomor urut kartu bukan nomor surat.

Langkah:

1. Gunakan buku agenda untuk bukti terima.
2. Gunakan kartu kendali untuk menemukan unit pengolah.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Salah. Nomor urut kartu kendali hanya penanda urutan kartu, bukan nomor surat.
- Pernyataan 2 → Benar. Kartu kendali menunjuk unit pengolah tempat surat harus dicari lebih dahulu.
- Pernyataan 3 → Benar. Buku agenda mencatat penerimaan surat berikut tanggalnya.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Jebakan: Nomor pada kartu kendali tampak seperti nomor surat, tetapi hanya nomor urut kartu.

No. 16 Kunci: E

Konsep: Cadangan harus lebih dari satu salinan dengan minimal satu di lokasi lain. Salinan yang semuanya berada di satu tempat ikut hilang bersama data asli saat bencana.

Langkah:

1. Baca gambar: tiga perangkat di satu rak, tidak ada salinan di gedung lain.
2. Kelemahannya terletak pada lokasi, bukan jumlah atau frekuensi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Jumlah salinan sudah memadai, masalahnya ada pada lokasi.
- B. ✗ Salah. Soal tidak menyebut harga atau kapasitas harddisk.
- C. ✗ Salah. Cadangan mingguan wajar.
- D. ✗ Salah. Server utama tetap memerlukan cadangan.
- E. ✓ Benar. Satu bencana dapat menghilangkan semua salinan.

Jawaban: E.

Jebakan: Catatan petugas tentang pemulihan dan jadwal membuat pengaturan tampak sudah sempurna, padahal lokasinya masih satu tempat.

No. 17 Kunci: C

Konsep: Buku ekspedisi dengan tanda tangan penerima adalah bukti serah terima. Foto, catatan sepihak, atau telepon bukan bukti serah terima.

Langkah:

1. Cari bukti yang ditandatangani penerima.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Foto tidak membuktikan surat diterima.
- B. ✗ Salah. Catatan sepihak tidak cukup.
- C. ✓ Benar. Tanda tangan penerima pada buku ekspedisi.
- D. ✗ Salah. Telepon tidak meninggalkan bukti tertulis.
- E. ✗ Salah. Pesan sepihak bukan bukti.

Jawaban: C.

Jebakan: Bukti yang dibuat sendiri oleh pengirim terlihat cukup, padahal bukti sah harus datang dari penerima.

No. 18 Kunci: D

Konsep: Nomor surat: nomor urut/kode bagian/bulan Romawi/tahun. Nomor urut berlanjut, dan bulan sesuai tanggal surat.

Langkah:

1. Nomor urut berikutnya = 047 + 1 = 048.
2. Agustus = bulan ke-8 = VIII.
3. Rangkai: 048/KEU/VIII/2027.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Nomor urut tidak naik.
- B. ✗ Salah. Bulan ditulis dengan angka Arab, bukan Romawi.
- C. ✗ Salah. Nomor urut diulang dari awal padahal berlanjut sepanjang tahun.
- D. ✓ Benar. Urut, kode, bulan Romawi, dan tahun sesuai.
- E. ✗ Salah. Bulan masih Juli (VII), padahal surat dibuat Agustus.

Jawaban: D.

Jebakan: Satu bagian yang keliru (urut, bulan, atau tahun) membedakan pengecoh dari nomor yang benar.

No. 19 Kunci: C

Konsep: Pada sistem abjad, kata tangkap nama orang adalah nama terakhir, gelar diabaikan, dan PT atau CV diletakkan di belakang nama badan usaha.

Langkah:

1. Kata tangkap: Dewi (Citra), Maju (Sentosa; PT di belakang), Santoso (Budi), Zaki (Ahmad).
2. Urutkan abjad: Dewi, Maju, Santoso, Zaki.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Diurutkan menurut nama depan.
- B. ✗ Salah. Santoso dan Maju tertukar; Maju mendahului Santoso.
- C. ✓ Benar. Dewi, Maju, Santoso, Zaki.
- D. ✗ Salah. PT dijadikan kata tangkap padahal diletakkan di belakang.
- E. ✗ Salah. Urutan acak, bukan abjad.

Jawaban: C.

Jebakan: Mengurutkan menurut nama depan atau memakai PT sebagai kata tangkap adalah dua kesalahan yang paling sering.

No. 20 Kunci: A

Konsep: Pada disposisi, surat asli diberikan kepada pelaksana yang menindaklanjuti dan salinan diberikan kepada yang hanya perlu mengetahui.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Pelaksana tindak lanjut: Kepala Pemasaran.
2. Yang diketahui saja: Kepala Keuangan.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Asli untuk pelaksana, salinan untuk yang diketahui.
- B. ✗ Salah. Pembagian terbalik.
- C. ✗ Salah. Pelaksana membutuhkan surat asli untuk tindak lanjut.
- D. ✗ Salah. Bergantian tanpa salinan menyulitkan dan menunda.
- E. ✗ Salah. Direktur sudah memutuskan untuk menindaklanjuti.

Jawaban: A.

Jebakan: Pembagian terbalik terlihat wajar bila dasar pembagiannya (tindak lanjut atau diketahui) tidak dibaca.

No. 21 Kunci: A

Konsep: Pilih cara menyimpan menurut kondisi kunci kantor. Solusi hibrida sering paling tepat: pindai untuk mempermudah pencarian, dokumen asli yang bernilai hukum tetap disimpan.

Langkah:

1. Desa: listrik tidak stabil dan arsip sedikit → manual tertib.
2. Data Nusa: banyak berkas, sering dicari, ada TI → digital dengan cadangan.
3. Notaris: asli bernilai hukum → disimpan, pindai untuk salinan.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Setiap keputusan sesuai kondisi kantor.
- B. ✗ Salah. Akta asli yang bernilai hukum tidak boleh dibuang, dan desa tidak siap digital.
- C. ✗ Salah. Perusahaan dengan 20.000 berkas dan sering dicari lebih diuntungkan oleh sistem digital.
- D. ✗ Salah. Keputusan terbalik dan akta asli dibuang.
- E. ✗ Salah. Data Nusa justru siap digital dan tidak cocok memakai arsip manual.

Jawaban: A.

Jebakan: Jawaban "semua digital" atau "semua manual" terdengar konsisten, tetapi mengabaikan kondisi masing-masing kantor.

No. 22 Kunci: B

Konsep: Retensi habis = tahun dibuat + retensi aktif + retensi inaktif. Bila habis dan keterangannya musnah, arsip diusulkan musnah lewat daftar; bila permanen, diserahkan kepada lembaga kearsipan sebagai arsip statis.

Langkah:

1. A: 2020 + 2 + 3 = 2025, sudah habis, musnah → diusulkan musnah.
2. B: 2021 + 3 + 5 = 2029, belum habis.
3. C: 2005 + 5 + 10 = 2020, habis, permanen → diserahkan kepada lembaga kearsipan.
4. D: 2024 + 2 + 3 = 2029, belum habis.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Tindakannya tertukar.
- B. ✓ Benar. A diusulkan musnah dan C diserahkan sebagai arsip statis.
- C. ✗ Salah. Arsip permanen tidak dimusnahkan.
- D. ✗ Salah. B belum habis retensinya dan C permanen.
- E. ✗ Salah. B dan D belum habis retensi inaktifnya.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jebakan: Arsip permanen tidak dimusnahkan walaupun retensinya habis, dan melewati masa aktif belum berarti retensinya habis.

No. 23 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Sistem penyimpanan dipilih menurut cara arsip dicari: nama (abjad), nomor unik (nomor), pokok isi (subjek), lokasi (wilayah), tanggal (kronologis).

Langkah:
1. Tentukan cara mencari tiap bagian.
2. Cocokkan dengan sistem.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 → Salah. Pencarian menurut kota cocok dengan sistem wilayah, bukan kronologis yang berdasarkan tanggal.
• Pernyataan 2 → Benar. Nomor unik cocok dengan sistem nomor.
• Pernyataan 3 → Benar. Pokok isi cocok dengan sistem subjek.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Jebakan: Pernyataan salah memakai nama sistem yang benar tetapi tidak cocok dengan cara mencarinya.

No. 24 Kunci: B, C, E

Konsep: Buku agenda yang baik: nomor berurutan tanpa terlewat, semua kolom lengkap, surat diteruskan dengan tujuan jelas, dan penerima memberi paraf.

Langkah:
1. Periksa urutan nomor: 61, 62, 64, 65 (63 hilang).
2. Periksa kolom: 64 tanpa paraf, 65 tanpa tujuan dan paraf.

Analisis setiap pernyataan:
• A. ✗ Salah. Surat 65 belum diteruskan karena tujuan kosong.
• B. ✓ Benar. Nomor 63 hilang dari urutan.
• C. ✓ Benar. Surat 62 lengkap.
• D. ✗ Salah. Banyak kolom dan nomor yang belum memenuhi aturan.
• E. ✓ Benar. Tanpa paraf belum ada bukti terima.

Jawaban: opsi B, C, E.

Jebakan: Tanggal terima yang terisi memberi kesan halaman rapi, padahal nomor dan paraf bermasalah.

No. 25 Kunci: A, C, D

Konsep: Pemusnahan: syarat retensi habis, keterangan musnah, dan tanpa keperluan hukum; prosedur usul, persetujuan, pemusnahan yang menghilangkan isi, dan berita acara. Arsip yang menjadi bukti sengketa ditahan.

Langkah:
1. Periksa syarat: retensi habis, musnah, tanpa sengketa.
2. Kontrak sengketa dikeluarkan dari daftar.
3. Musnahkan dengan cara menghilangkan isi dan buat berita acara.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Arsip sengketa ditahan.
- B. ✗ Salah. Menjual membuka peluang isi arsip diketahui orang lain.
- C. ✓ Benar. Isi arsip harus hilang.
- D. ✓ Benar. Berita acara disimpan sebagai arsip.
- E. ✗ Salah. Pemusnahan memerlukan daftar usul tertulis dan persetujuan.

Jawaban: opsi A, C, D.

Jebakan: Menjual ke pengepul tampak ramah lingkungan dan hemat, tetapi tidak memastikan isi arsip hilang.

Latihan sub bab 6.1

No. 1 Kunci: C

Konsep: Perangkat keras kantor dipilih berdasarkan fungsi yang dibutuhkan, volume kerja, dan anggaran. Pemindai dengan pengumpan otomatis (ADF) dapat memindai banyak lembar sekaligus.

Langkah:

1. Syarat pindai 20–30 lembar sekaligus → perlu ADF ≥ 30 lembar: hanya R dan S (ADF P hanya 20 lembar).
2. Syarat anggaran ≤ Rp5.000.000: R (Rp4.700.000) memenuhi, S (Rp6.900.000) tidak.
3. R juga laser hitam-putih yang cocok untuk 2.000 halaman per bulan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: P memang punya ADF dan murah, tetapi ADF 20 lembar tidak dapat memuat berkas 30 lembar sekaligus.
- **B.** ✗ Q tidak memiliki pemindai.
- **C.** ✓ R satu-satunya yang memenuhi ketiga syarat.
- **D.** ✗ Jebakan: fiturnya paling lengkap, tetapi harganya melewati anggaran Rp5.000.000.
- **E.** ✗ Jebakan: totalnya Rp2.600.000 + Rp900.000 = Rp3.500.000 memang di bawah anggaran, tetapi pemindai flatbed tetap memindai satu lembar per kali.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: A, C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rapat hibrida memerlukan perangkat masukan (kamera, mikrofon) dan keluaran (layar/proyektor, pengeras suara) agar komunikasi berjalan dua arah antara peserta di ruangan dan peserta jarak jauh.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Peserta jarak jauh dapat melihat peserta di ruangan.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: materi cetak tidak sampai kepada peserta di kota lain; materi dibagikan lewat layar aplikasi.
- **Pernyataan 3** ✓ Suara peserta di ruangan terdengar jelas oleh peserta jarak jauh.
- **Pernyataan 4** ✓ Peserta di ruangan dapat melihat tampilan aplikasi konferensi.
- **Pernyataan 5** ✓ Suara peserta jarak jauh terdengar oleh peserta di ruangan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 6.2

No. 1 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Mail merge (surat massal) menggabungkan dokumen induk di pengolah kata dengan sumber data (misalnya lembar kerja) sehingga banyak surat dengan isi sama tetapi nama/alamat berbeda dapat dibuat sekaligus.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Mail merge memakai lembar kerja sebagai sumber data dan mengisi kolom-kolomnya ke setiap surat.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Dokumen induk memuat isi yang sama; bagian yang berbeda diisi otomatis dari data.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Data diambil langsung dari berkas lembar kerja; mengetik ulang justru membuang waktu dan menambah risiko salah ketik.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 2 Kunci: D

Konsep: COUNTIF menghitung banyaknya sel yang memenuhi syarat, SUMIF menjumlahkan nilai yang memenuhi syarat, SUM menjumlahkan semua nilai, COUNT menghitung sel berisi angka, dan VLOOKUP mengambil satu nilai dari baris pertama yang cocok.

Langkah:

1. Pertanyaan: banyaknya baris dengan nama "Beras 5 kg" → menghitung (count) dengan syarat.
2. Rumus: =COUNTIF(B2:B201;"Beras 5 kg").

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Menjumlahkan seluruh barang terjual tanpa memilah jenis barang.

• **B.** ✗ Jebakan: SUMIF menghasilkan jumlah karung beras yang terjual, padahal yang ditanyakan banyaknya transaksi.

• **C.** ✗ COUNT hanya menghitung sel berisi angka, sedangkan kolom B berisi teks, dan tanpa syarat nama barang.

• **D.** ✓ Menghitung banyaknya baris yang berisi "Beras 5 kg".

• **E.** ✗ VLOOKUP hanya mengambil jumlah dari transaksi beras pertama yang ditemukan.

Jawaban: D.

Latihan sub bab 6.3

No. 1 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengujian data perkantoran meliputi pemeriksaan kelengkapan, format (jumlah angka, tanda @), dan data ganda. Data yang salah dikonfirmasi kepada pemiliknya, data ganda dihapus, dan berkas asli dicadangkan sebelum diubah.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Data ganda membuat sertifikat dan surel terkirim dua kali; satu baris dihapus.

• **Pernyataan 2** ✓ NIK 320102120898001 berisi 15 angka; angka yang benar ditanyakan kepada pemilik data, bukan ditebak.

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: kesalahan NIK diperbaiki lewat konfirmasi; menghapus baris membuat pendaftar yang sah kehilangan haknya.

• **Pernyataan 4** ✓ Alamat tanpa @ tidak dapat menerima surel; alamat yang benar ditanyakan kepada pemiliknya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 5 ✗** Jebakan: perbaikan itu tebakan; tanda @ bisa seharusnya berada di posisi lain (misalnya yuni@astuti.contoh.id), jadi alamat yang benar harus ditanyakan kepada pemiliknya.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 2 Kunci: 1S 2S 3B

Konsep: Pengelolaan data yang aman: cadangan dibuat cukup sering sesuai banyaknya perubahan data, disimpan di lokasi terpisah dari data utama, dan kata sandi dijaga kerahasiaannya.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Cadangan terakhir dibuat Jumat sore, jadi transaksi Senin dan Selasa belum ada di flashdisk.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: pegawai lain, tamu, atau petugas kebersihan dapat membaca kata sandi itu; kata sandi tidak boleh ditulis terbuka.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Cadangan di laci yang sama ikut hilang bila terjadi pencurian, kebakaran, atau banjir; cadangan di lokasi lain lebih aman.

Jawaban: Salah, Salah, Benar.

Kuis Akhir Bab 6

No. 1 Kunci: A

Konsep: Total biaya = harga beli + biaya per halaman × jumlah halaman. Pilihan terbaik dinilai dari total biaya selama masa pemakaian, bukan harga beli saja.

Langkah:

1. Jumlah halaman = 4.000 × 12 = 48.000.
2. P: 1.800.000 + 150 × 48.000 = 9.000.000.
3. Q: 3.600.000 + 60 × 48.000 = 6.480.000.
4. R: 2.400.000 + 120 × 48.000 = 8.160.000.
5. Terendah: Q.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Benar. Q Rp6.480.000 adalah yang terendah.
• B. ✗ Salah. Harga beli rendah, tetapi total biaya P paling tinggi.
• C. ✗ Salah. R bukan yang terendah.
• D. ✗ Salah. Rp2.880.000 hanya biaya cetak Q tanpa harga beli.
• E. ✗ Salah. Rp7.200.000 hanya biaya cetak P tanpa harga beli.

Jawaban: A.

Jebakan: Harga beli terendah menarik, tetapi biaya cetak 48.000 halaman menentukan total.

No. 2 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: NAS atau server berkas menyimpan berkas bersama dengan akun dan hak akses, tetapi tetap memerlukan cadangan.

Langkah:

1. Pahami fungsi NAS: berkas bersama, akun, hak akses.
2. Ingat bahwa NAS tetap perlu cadangan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Hak akses per akun membatasi pembukaan berkas sesuai tugas.

• Pernyataan 2 → Salah. NAS tidak menggantikan cadangan; perangkat itu pun dapat rusak atau terkena bencana.

• Pernyataan 3 → Benar. Satu tempat berkas bersama mengurangi salinan yang berbeda-beda.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Jebakan: NAS terdengar aman sehingga cadangan dianggap tidak perlu, padahal perangkat itu juga dapat rusak.

No. 3 Kunci: A

Konsep: SUMIF menjumlahkan angka dari baris yang memenuhi syarat. COUNTIF menghitung banyaknya baris yang memenuhi syarat, dan SUM menjumlahkan semua angka.

Langkah:

1. Baris bersyarat "Penghapus": baris 3 (5) dan baris 7 (9).
2. Jumlahkan: 5 + 9 = 14.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Benar. 5 + 9 = 14.

• B. ✗ Salah. 2 adalah hasil COUNTIF (banyak baris).

• C. ✗ Salah. 5 hanya baris pertama.

• D. ✗ Salah. 43 adalah jumlah seluruh angka (SUM).

• E. ✗ Salah. 9 hanya baris terakhir.

Jawaban: A.

Jebakan: COUNTIF, SUMIF, dan SUM menghasilkan angka berbeda dari data yang sama; baca nama fungsinya.

No. 4 Kunci: B, C, E

Konsep: Alamat relatif bergeser saat disalin, alamat mutlak (tanda dolar) tetap. Nilai tunggal yang dipakai semua baris dikunci mutlak.

Langkah:

1. Kurs dipakai semua baris: dikunci ($B$1).
2. Harga berbeda tiap baris: relatif (C3).

Analisis setiap pernyataan:

• A. ✗ Salah. B1 bergeser menjadi B2, B3 saat disalin ke bawah.

• B. ✓ Benar. Kurs terkunci dan harga bergeser.

• C. ✓ Benar. Rujukan relatif bergeser satu baris.

• D. ✗ Salah. $C$3 mengunci harga baris 3 sehingga semua baris memakai harga yang sama.

• E. ✓ Benar. Tanda dolar mengunci kolom dan baris.

Jawaban: opsi B, C, E.

Jebakan: Mengunci semua alamat tampak aman, tetapi harga yang berbeda tiap baris ikut terkunci.

No. 5 Kunci: B

Konsep: Peserta jarak jauh perlu melihat dan mendengar semua peserta di ruangan: kamera bersudut lebar dan mikrofon di tengah meja.

Langkah:

1. Masalah 1: hanya dua peserta terlihat → kamera sempit.
2. Masalah 2: suara ujung meja tidak jelas → mikrofon di sudut jauh.
3. Perbaikan: kamera lebar dan mikrofon di tengah meja.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Printer tidak menyelesaikan masalah penglihatan dan suara.
- B. ✓ Benar. Menjawab kedua masalah sekaligus.
- C. ✗ Salah. Proyektor kedua tidak berkaitan dengan peserta jarak jauh.
- D. ✗ Salah. Mengubah posisi peserta tidak memperbaiki perangkat.
- E. ✗ Salah. Ukuran layar bukan penyebab.

Jawaban: B.

Jebakan: Perbaikan yang mengubah hal lain (printer, layar) tidak menyasar penyebab: lensa sempit dan mikrofon yang jauh.

No. 6 Kunci: B, C, E

Konsep: Frekuensi cadangan mengikuti banyaknya perubahan data. Aturan 3-2-1: tiga salinan, dua jenis penyimpanan, satu di lokasi lain. Cadangan diuji berkala.

Langkah:

1. Data berubah tiap hari, cadangan tiap bulan: terlalu jarang.
2. Cadangan terhubung dan di tempat yang sama: ikut rusak bersama data asli.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✗ Salah. Cadangan yang belum diuji belum tentu dapat dipakai.
- B. ✓ Benar. Data harian hilang sampai satu bulan.
- C. ✓ Benar. Satu bencana atau gangguan dapat merusak keduanya.
- D. ✗ Salah. Alasan "jarang rusak" mengabaikan risiko.
- E. ✓ Benar. Itulah arti aturan 3-2-1.

Jawaban: opsi B, C, E.

Jebakan: Alasan keandalan perangkat membuat cadangan tampak cukup, padahal frekuensi dan lokasi menentukan keamanannya.

No. 7 Kunci: C

Konsep: UPS menyediakan daya baterai sementara saat listrik padam. Stabilizer hanya menstabilkan tegangan dan tidak menyalakan perangkat saat padam.

Langkah:

1. Kebutuhan: komputer tetap menyala saat listrik padam.
2. Perangkat dengan baterai cadangan: UPS.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Stabilizer tidak menyalakan komputer saat padam.
- B. ✗ Salah. Pelindung lonjakan tidak memberi daya cadangan.
- C. ✓ Benar. UPS menyalakan komputer lewat baterai.
- D. ✗ Salah. Harddisk eksternal menyimpan data, bukan menyalakan komputer.
- E. ✗ Salah. Penghancur kertas tidak berkaitan dengan listrik.

Jawaban: C.

Jebakan: Stabilizer dan UPS sering dianggap sama; perbedaannya ada pada baterai.

No. 8 Kunci: A, B, E

Konsep: Data yang kosong, tidak wajar, atau salah format dikonfirmasi ke sumbernya. Jangan menghapus baris atau menebak perbaikannya.

Langkah:

1. Tandai masalah: nilai di luar rentang, tanggal tidak ada, nilai kosong.
2. Konfirmasi ke sumber untuk semuanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Nilai di atas 100 tidak wajar.
- B. ✓ Benar. April hanya 30 hari.
- C. ✗ Salah. Menghapus baris menghilangkan peserta yang nyata.
- D. ✗ Salah. Mengisi dengan rata-rata adalah menebak data.
- E. ✓ Benar. Nilai yang kosong ditanyakan kepada sumber.

Jawaban: opsi A, B, E.

Jebakan: Menghapus atau mengisi dengan perkiraan tampak cepat, tetapi merusak keandalan data.

No. 9 Kunci: D

Konsep: Data adalah fakta mentah; informasi adalah data yang sudah diolah sehingga bermakna dan membantu keputusan.

Langkah:

1. 500 baris transaksi adalah data mentah.
2. Laporan hasil pengolahan adalah informasi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Laporan sudah diolah.
- B. ✗ Salah. Cadangan adalah salinan data.
- C. ✗ Salah. Tidak ada keterangan baris ganda.
- D. ✓ Benar. Hasil olahan yang bermakna adalah informasi.
- E. ✗ Salah. Laporan tidak memuat data pribadi pelanggan.

Jawaban: D.

Jebakan: Laporan berasal dari data kasir, tetapi karena sudah diolah ia menjadi informasi.

No. 10 Kunci: D

Konsep: Laminating melapisi lembar tunggal dengan plastik agar awet dan tahan air.

Langkah:

1. Kebutuhan: lembar tunggal awet dan tahan air.
2. Perlengkapan: mesin laminating.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Penghancur kertas memusnahkan dokumen.
- B. ✗ Salah. Jilid spiral menyatukan banyak halaman, tidak membuat tahan air.
- C. ✗ Salah. Pemindai menyalin dokumen menjadi berkas digital.
- D. ✓ Benar. Laminating membuat lembar tahan air.
- E. ✗ Salah. Stabilizer berkaitan dengan listrik.

Jawaban: D.

Jebakan: Perlengkapan arsip lain tampak mirip fungsinya, padahal tiap perlengkapan memiliki tugas berbeda.

No. 11 Kunci: B

Konsep: VLOOKUP mencari nilai pada kolom pertama rentang lalu mengambil nilai pada kolom ke-n dari baris yang sama. Nomor kolom dihitung dari kolom pertama rentang, dan angka 0 berarti persis.

Langkah:

1. Cari "K03" pada kolom A: baris 4.
2. Kolom ke-3 rentang A:C adalah harga: 9.000.
3. Kalikan 4: 9.000 × 4 = 36.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. 9.000 belum dikalikan 4.
- B. ✓ Benar. 9.000 × 4 = 36.000.
- C. ✗ Salah. Spidol akan tampil bila nomor kolom 2.
- D. ✗ Salah. 26.000 berasal dari harga K04 × 4.
- E. ✗ Salah. 30.000 berasal dari harga K02 × 4.

Jawaban: B.

Jebakan: Bagian setelah VLOOKUP (× 4) mudah terlupa, dan nomor kolom menentukan nilai yang diambil.

No. 12 Kunci: C

Konsep: IF menampilkan hasil pertama bila syarat benar dan hasil kedua bila salah. Tanda >= berarti lebih besar atau sama dengan, dan rumus yang disalin mengikuti barisnya.

Langkah:

1. D2: 40 >= 40 benar → Cukup.
2. D3: 25 >= 30 salah → Tambah.
3. D4: 60 >= 45 benar → Cukup.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. D2 benar sehingga Cukup, bukan Tambah.
- B. ✗ Salah. D3 salah sehingga Tambah.
- C. ✓ Benar. Cukup, Tambah, Cukup.
- D. ✗ Salah. Hasil semua baris terbalik.
- E. ✗ Salah. D4 benar sehingga Cukup.

Jawaban: C.

Jebakan: Pada baris 2 stok sama dengan batas; tanda >= membuat syarat tetap benar.

No. 13 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Pilih aplikasi menurut tugas: lembar kerja (hitung), mail merge (surat massal dari data), presentasi (menayangkan paparan), basis data (menyimpan dan mencari data).

Langkah:

1. Tulis kata kerja tiap tugas.
2. Cocokkan dengan fungsi aplikasi.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Salah. Menayangkan ringkasan pada rapat memakai aplikasi presentasi, bukan basis data.
- Pernyataan 2 → Benar. Menghitung total adalah fungsi lembar kerja.
- Pernyataan 3 → Benar. Mail merge menggabungkan satu dokumen induk dengan data sehingga menghasilkan banyak surat.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Jebakan: Nama aplikasi yang terdengar canggih (basis data) mudah dipilih untuk tugas yang sebenarnya paparan.

No. 14 Kunci: E

Konsep: Pengolah kata cocok untuk dokumen berteks panjang dengan gaya judul dan daftar isi otomatis.

Langkah:

1. Kata kerja utama: menyusun laporan berteks panjang.
2. Aplikasi yang cocok: pengolah kata.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Presentasi untuk ditayangkan per halaman.
- B. ✗ Salah. Lembar kerja untuk menghitung angka.
- C. ✗ Salah. Surel untuk berkirim pesan.
- D. ✗ Salah. Basis data untuk menyimpan dan mencari data terstruktur.
- E. ✓ Benar. Pengolah kata untuk dokumen panjang.

Jawaban: E.

Jebakan: Temukan kata kerja tugas, lalu cocokkan dengan fungsi aplikasi.

No. 15 Kunci: A, C, E

Konsep: Pemindai dengan ADF cocok untuk tumpukan lembar tipis; pemindai datar cocok untuk dokumen tebal atau rapuh. Hasil pindai selalu diperiksa keterbacaannya.

Langkah:

1. Pilih pemindai menurut jenis dokumen.
2. Periksa hasil sebelum dokumen asli disimpan.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. ADF memindai tumpukan sekaligus.
- B. ✗ Salah. Pemindai datar memindai satu per satu, lambat untuk tumpukan.
- C. ✓ Benar. Pemeriksaan keterbacaan menjaga mutu arsip.
- D. ✗ Salah. Foto ponsel tidak selalu memenuhi standar pindai.
- E. ✓ Benar. Dokumen rapuh atau tebal tidak cocok melewati ADF.

Jawaban: opsi A, C, E.

Jebakan: Kaca yang lebar tampak lebih cepat, padahal pemindai datar memproses satu lembar setiap kali.

No. 16 Kunci: A, B, D

Konsep: Rapat hibrida memerlukan pasangan masukan dan keluaran: kamera dan layar, mikrofon dan pengeras suara. Perangkat cetak tidak diperlukan untuk tujuan itu.

Langkah:

1. Cari perangkat untuk tiap arah komunikasi.
2. Singkirkan perangkat yang tidak berkaitan.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Kamera lebar menangkap peserta di ruangan.
- B. ✓ Benar. Mikrofon tengah meja menangkap semua pembicara.
- C. ✗ Salah. Peserta jarak jauh melihat layar, bukan cetakan.
- D. ✓ Benar. Layar dan pengeras suara menampilkan peserta jarak jauh.
- E. ✗ Salah. Jilid dan penghancur kertas tidak diperlukan.

Jawaban: opsi A, B, D.

Jebakan: Perangkat kantor yang umum (printer, mesin jilid) mudah dipilih padahal tidak berkaitan dengan rapat jarak jauh.

No. 17 Kunci: E

Konsep: Hak akses seperlunya: menyusun atau memperbaiki berarti ubah; memeriksa atau menyetujui tanpa mengubah berarti lihat; tidak berkaitan berarti tanpa akses.

Langkah:

1. Legal: kontrak ubah, gaji tanpa akses.
2. SDM: slip gaji ubah, kontrak hanya dibaca (lihat).
3. Direktur: memeriksa tanpa mengubah (lihat) pada keduanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Legal tidak berkaitan dengan gaji, dan direktur tidak perlu mengubah.
- B. ✗ Salah. Direktur diberi hak ubah padahal hanya memeriksa dan menyetujui.
- C. ✗ Salah. SDM membutuhkan akses baca pada kontrak.
- D. ✗ Salah. Legal tidak perlu melihat folder gaji.
- E. ✓ Benar. Semua tugas tercermin pada hak akses yang diberikan.

Jawaban: E.

Jebakan: Kelima pilihan hampir sama; setiap pengecoh melanggar satu peran, yaitu akses berlebih atau kurang.

No. 18 Kunci: B

Konsep: Bagian terhadap keseluruhan disajikan dengan diagram lingkaran. Persentase = bagian ÷ total × 100%.

Langkah:

1. Tujuan: bagian terhadap keseluruhan → diagram lingkaran.
2. Transportasi = 20.000.000 ÷ 80.000.000 × 100% = 25%.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. 20% bukan hasil yang benar.
- B. ✓ Benar. 25%.
- C. ✗ Salah. Garis bukan untuk bagian terhadap keseluruhan.
- D. ✗ Salah. 40% adalah persentase konsumsi.
- E. ✗ Salah. Batang bukan bentuk yang paling tepat untuk bagian terhadap keseluruhan, dan 20% keliru.

Jawaban: B.

Jebakan: Pengecoh memakai bentuk benar dengan angka salah, atau angka benar dengan bentuk salah.

No. 19 Kunci: A, C, D

Konsep: Kata sandi baik: panjang, campuran karakter, berbeda untuk tiap akun, tidak ditulis di tempat terbuka, dan tidak dibagikan. Verifikasi dua langkah menambah kode kedua.

Langkah:

1. Periksa tiap aturan terhadap ciri kata sandi baik.
2. Pekerjaan rekan diatasi dengan hak akses, bukan berbagi kata sandi.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Kata sandi berbeda mencegah satu kebocoran membuka semua akun.
- B. ✗ Salah. Menulis di tempat terbuka membahayakan akun.
- C. ✓ Benar. Kode kedua dari ponsel menambah lapisan keamanan.
- D. ✓ Benar. Kata sandi panjang dan beragam sulit ditebak.
- E. ✗ Salah. Kata sandi tidak dibagikan; berikan hak akses.

Jawaban: opsi A, C, D.

Jebakan: Alasan kelancaran kerja membuat berbagi kata sandi tampak wajar, padahal hak akses adalah cara yang benar.

No. 20 Kunci: E

Konsep: Ringkasan untuk pimpinan memuat arah, angka, dan persentase yang dapat diperiksa pada data. Setiap klaim diuji dengan perhitungan.

Langkah:

1. Maret (260) lebih tinggi dari April (245), jadi tidak naik setiap bulan.
2. Penurunan April: 15 ÷ 260 = 5,8%.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Rata-rata: 935 ÷ 4 = 233,75.
4. Kenaikan Januari ke April: 45 ÷ 200 = 22,5%.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Pengunjung April turun dari Maret.
- B. ✗ Salah. Penurunannya sekitar 5,8%, bukan 15%.
- C. ✗ Salah. Rata-rata 233,75.
- D. ✗ Salah. 230 bukan dua kali 200.
- E. ✓ Benar. Kenaikan 22,5% dan puncak 260 pada Maret.

Jawaban: E.

Jebakan: Setiap pengecoh memuat satu klaim yang terdengar wajar tetapi gagal bila dihitung.

No. 21 Kunci: A, B, D

Konsep: Sumbu batang yang dipotong membuat selisih kecil tampak besar. Sumbu batang dimulai dari nol, dan kenaikan persen dihitung terhadap nilai awal.

Langkah:

1. Tinggi batang Maret = 120 - 118 = 2, April = 126 - 118 = 8: tampak 4 kali.
2. Kenaikan sebenarnya = (126 - 120) ÷ 120 = 5%.

Analisis setiap pernyataan:

- A. ✓ Benar. Pemotongan sumbu melebih-lebihkan selisih.
- B. ✓ Benar. 6 ÷ 120 = 5%.
- C. ✗ Salah. Tinggi batang tidak mewakili selisih sebenarnya.
- D. ✓ Benar. Sumbu dari nol dan label angka memperbaiki kesan.
- E. ✗ Salah. Angka benar tidak menjamin grafik tidak menyesatkan.

Jawaban: opsi A, B, D.

Jebakan: Angka pada grafik benar, tetapi tampilan sumbu menyesatkan pembaca.

No. 22 Kunci: C

Konsep: Dua periode pada tiap kelompok disajikan dengan diagram batang berkelompok. Kenaikan atau penurunan persen = selisih ÷ nilai awal × 100%.

Langkah:

1. X: (300 - 250) ÷ 250 = 20% naik.
2. Y: (380 - 400) ÷ 400 = -5%, turun 5%.
3. Z: (150 - 120) ÷ 120 = 25% naik.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Lingkaran tidak cocok untuk membandingkan dua periode.
- B. ✗ Salah. Z naik 25%, bukan 30%.
- C. ✓ Benar. X naik 20% dan Y turun 5%.
- D. ✗ Salah. Garis bukan bentuk yang paling tepat, dan 30 orang adalah 25%, bukan 20%.
- E. ✗ Salah. Poli Y turun.

Jawaban: C.

Jebakan: Selisih angka (30 orang) sering dikira selisih persen; persen dihitung terhadap nilai awal.

No. 23 Kunci: D

Konsep: Phishing dikenali dari alamat pengirim tidak resmi, judul mendesak, sapaan umum, lampiran tak terduga, dan permintaan data. Sikap: jangan klik atau buka lampiran, laporkan, dan verifikasi lewat saluran resmi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Periksa pengirim: asuransi-sehat-id.top bukan @asuransisehat.co.id.
2. Tanda lain: judul mendesak, lampiran .exe, permintaan OTP, batas waktu 2 jam.
3. Tindakan: laporkan dan verifikasi lewat kontak resmi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Salah. Mengunduh dan mengisi dapat memasang program berbahaya dan membocorkan data.
- B. ✗ Salah. Kode OTP tidak pernah dibagikan kepada pihak lain.
- C. ✗ Salah. Membalas kepada penipu membenarkan bahwa alamat aktif.
- D. ✓ Benar. Tidak membuka lampiran, melapor, dan memverifikasi lewat kontak resmi.
- E. ✗ Salah. Meneruskan menyebarkan ancaman kepada rekan.

Jawaban: D.

Jebakan: Nama asuransi yang benar dan konteks yang cocok membuat surel tampak asli, padahal alamat pengirim dan permintaan datanya mencurigakan.

No. 24 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Data pribadi: diminta dan dipakai seperlunya sesuai tujuan, disimpan dengan akses terbatas, tidak dibagikan tanpa izin, dan dihapus dengan aman bila tidak lagi diperlukan.

Langkah:

1. Periksa penyimpanan, pembagian, dan penghapusan data pelamar.
2. Cocokkan dengan prinsip data pribadi.

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 → Benar. Data pribadi disimpan dengan akses terbatas.
- Pernyataan 2 → Salah. Data pribadi tidak boleh dibagikan kepada pihak lain tanpa izin pemiliknya.
- Pernyataan 3 → Benar. Data yang sudah tidak diperlukan dihapus dengan aman.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Jebakan: Membantu pelamar mendapat pekerjaan tampak baik, tetapi membagikan datanya tanpa izin melanggar privasi.

No. 25 Kunci: A

Konsep: Grafik garis cocok untuk tren dari waktu ke waktu; diagram batang untuk membandingkan kategori; diagram lingkaran untuk bagian terhadap keseluruhan.

Langkah:

1. Tujuan: memperlihatkan perubahan dari waktu ke waktu.
2. Bentuk: grafik garis.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Benar. Garis menunjukkan tren.
- B. ✗ Salah. Lingkaran bukan untuk tren.
- C. ✗ Salah. Tidak ada perbandingan dua tahun.
- D. ✗ Salah. Tabel tanpa angka tidak informatif.
- E. ✗ Salah. Foto tidak menyajikan data.

Jawaban: A.

Jebakan: Tujuan penyajian menentukan bentuk; "perubahan dari waktu ke waktu" mengarah ke garis.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rantai pasok memuat tiga aliran: barang (dari pemasok ke konsumen), uang (dari konsumen ke pemasok), dan informasi (pesanan, laporan penjualan, jadwal kirim) yang dapat mengalir dua arah.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Uang mengalir dari pembeli ke penjual: Pak Yudi membayar koperasi, bukan sebaliknya.

• **Pernyataan 2** ✓ Barang mengalir dari hulu (petani) ke hilir (kafe dan toko).

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: laporan berisi data tentang barang, tetapi yang mengalir adalah informasi, bukan barang.

• **Pernyataan 4** ✓ Informasi dari hilir dipakai untuk merencanakan pengadaan di hulu.

• **Pernyataan 5** ✓ Pak Yudi berada di hilir koperasi; pembayarannya mengalir ke arah hulu.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Surat jalan menyertai barang dan ditandatangani penerima sebagai bukti barang diterima. Bila ada selisih, jumlah yang benar-benar diterima dicatat pada surat jalan sebelum ditandatangani, sehingga menjadi dasar penagihan yang benar.

Langkah:

1. Bandingkan hasil hitung dengan surat jalan: besi beton kurang 60 − 54 = 6 batang.
2. Catat jumlah yang diterima pada surat jalan, lalu tanda tangani.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: surat jalan memang sama dengan pesanan, tetapi yang ditandatangani harus sesuai barang yang benar-benar tiba.

• **B.** ✗ Semen dan paku sudah sesuai; menolak semuanya berlebihan.

• **C.** ✗ Jebakan: kekurangan memang perlu ditanyakan, tetapi tanda tangan tanpa catatan menjadi bukti bahwa 60 batang diterima.

• **D.** ✓ Bukti penerimaan sesuai kenyataan dan menjadi dasar penagihan serta kiriman susulan.

• **E.** ✗ Barang yang sudah diterima tidak memiliki bukti terima, dan sopir tidak berwenang mengatur kiriman susulan.

Jawaban: D.

No. 3 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Arsip aktif disimpan di unit pengolah; setelah retensi aktif habis, arsip dipindahkan ke unit kearsipan sebagai arsip inaktif; setelah retensi inaktif habis, arsip diusulkan musnah atau dipermanenkan sesuai keterangan JRA.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Aktif 2023, inaktif 2024–2025 → mulai 2026 retensinya habis, keterangan musnah → masuk daftar usul musnah.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: masa aktifnya hanya 2025; mulai 2026 berkas itu inaktif dan disimpan di unit kearsipan, bukan di unit pengolah.

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: keterangan permanen berlaku di akhir retensi; masa aktifnya 2019–2023, sehingga mulai 2024 berkas itu arsip inaktif.

• **Pernyataan 4** ✓ Aktif 2026–2027 → pada Januari 2027 masih arsip aktif.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 5** ✓ Aktif 2025, inaktif 2026–2027 → dipindahkan ke unit kearsipan sebagai arsip inaktif.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Pencatatan surat keluar di buku agenda menjamin setiap surat bernomor unik dan dapat dilacak. Kesalahan nomor diperbaiki sebelum surat dikirim dengan mengambil nomor yang benar; perubahan pada surat bertanda tangan dilakukan dengan mencetak ulang dan meminta tanda tangan ulang.

Langkah:

1. Nomor 045 sudah tercatat untuk surat pertama.
2. Surat kedua mendapat nomor berikutnya dari buku agenda (046) dan dicatat.
3. Surat dicetak ulang dengan nomor baru dan ditandatangani ulang sebelum dikirim.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Nomor menjadi unik dan tercatat, dan surat yang dikirim sah.
• **B.** ✗ Jebakan: isi boleh berbeda, tetapi nomor ganda membuat surat sulit dilacak dan dirujuk.
• **C.** ✗ Jebakan: praktis, tetapi coretan tangan pada surat bertanda tangan membuat keabsahannya diragukan.
• **D.** ✗ Buku agenda menjadi berisi nomor ganda sehingga fungsinya sebagai alat kendali hilang.
• **E.** ✗ Surat pertama sudah benar dan tercatat; yang salah adalah nomor surat kedua.

Jawaban: A.

No. 5 Kunci: A, B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: K3LH di kantor mencakup pemilahan limbah: limbah daur ulang (kertas, plastik), limbah B3 (baterai, lampu neon, kartrid toner) yang dipisahkan dan diserahkan ke pengelola, serta perlindungan diri petugas saat menanganinya.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Kertas dan plastik termasuk limbah yang dapat didaur ulang.
• **Pernyataan 2** ✓ Sisa serbuk toner tidak boleh tercampur dengan sampah biasa.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: praktis, tetapi baterai termasuk limbah B3 yang harus dipisahkan dari limbah daur ulang biasa.
• **Pernyataan 4** ✓ Lampu neon mengandung merkuri yang berbahaya bagi kesehatan dan lingkungan.
• **Pernyataan 5** ✓ Sarung tangan mencegah tangan tergores pecahan kaca dan terkena bahan berbahaya.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4, 5.

No. 6 Kunci: D

Konsep: Surat masuk dicatat lalu diteruskan kepada pejabat yang berwenang. Bila pimpinan berhalangan dan sudah menunjuk pelaksana harian (Plh), surat yang perlu segera ditindaklanjuti diteruskan kepada Plh.

Langkah:

1. Batas waktu 9 September, direktur kembali 20 September → tidak dapat menunggu.
2. Sudah ada Plh yang ditunjuk resmi → surat dicatat dan diteruskan kepadanya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: surat memang ditujukan kepada direktur, tetapi batas waktu 9 September akan lewat sebelum direktur kembali.
• **B.** ✗ Jebakan: tampak menghormati direktur, tetapi pencatatan tertunda dan tugas sudah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dilimpahkan kepada Plh selama cuti.
• **C.** ✗ Perusahaan sudah memiliki Plh; meminta perpanjangan tanpa alasan kuat terkesan tidak siap.
• **D.** ✓ Sesuai prosedur dan wewenang selama direktur cuti.
• **E.** ✗ Melewati pejabat yang berwenang; staf tidak dapat bertindak atas nama direktur tanpa disposisi.

Jawaban: D.

No. 7 Kunci: B

Konsep: Saat guncangan gempa: berlindung (merunduk di bawah meja kokoh), lindungi kepala, dan berpegangan sampai guncangan berhenti; jauhi kaca dan lemari. Setelah guncangan berhenti: evakuasi melalui tangga, bukan lift, menuju titik kumpul.

Langkah:
1. Pertanyaan menanyakan tindakan SAAT guncangan.
2. Berpindah saat lantai bergoyang keras berisiko jatuh atau tertimpa → berlindung di tempat.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: tangga memang jalur evakuasi, tetapi berlari saat guncangan keras berisiko jatuh dan tertimpa; evakuasi dilakukan setelah guncangan berhenti.
• **B.** ✓ Tindakan saat guncangan yang melindungi kepala dan badan.
• **C.** ✗ Jebakan: berlindungnya benar, tetapi berpindah sebelum guncangan berhenti berisiko jatuh atau tertimpa; tunggu sampai guncangan benar-benar berhenti.
• **D.** ✗ Jebakan: anggapan lama; kusen pintu di gedung modern tidak lebih kuat, dan daun pintu dapat terayun melukai.
• **E.** ✗ Jebakan: lemari arsip yang sudah bergeser justru dapat roboh dan menimpa orang di sampingnya.

Jawaban: B.

No. 8 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Etika panggilan video dalam layanan pelanggan: menyiapkan perangkat lebih dulu, menjaga latar belakang yang rapi dan tidak membuka data rahasia, serta mengatur mikrofon agar tidak mengganggu.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Persiapan perangkat mencegah gangguan yang membuang waktu klien.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Data klien lain bersifat rahasia dan tidak boleh tampak di kamera.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: suara ketikan mengganggu; mikrofon dimatikan sementara saat tidak berbicara, dan kesibukan cukup dijelaskan dengan kata-kata.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 9 Kunci: B

Konsep: Dropship memungkinkan berjualan tanpa stok sendiri, tetapi penjual bergantung pada stok pemasok. Informasi ketersediaan barang harus selalu diperbarui agar pembeli tidak membayar barang yang tidak ada.

Langkah:
1. Penyebab: informasi stok di toko Raka tidak sesuai stok pemasok.
2. Pencegahan: cek stok pemasok sebelum menerima pesanan dan perbarui tampilan stok di toko.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: stok tersedia, tetapi Raka memerlukan modal yang justru tidak ia miliki dan model dropship berubah.
• **B.** ✓ Mencegah pesanan atas barang yang tidak ada tanpa memerlukan modal stok.
• **C.** ✗ Jebakan: pengembalian uang memang perlu untuk dua pembeli itu, tetapi tanpa perbaikan,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kejadian yang sama akan terulang.
• **D.** ✗ Jebakan: stok memang diperbarui, tetapi sepekan terlalu lama; sepatu dapat habis di tengah minggu sehingga kejadian yang sama terulang.
• **E.** ✗ Jebakan: kabar dari pemasok datang setelah pesanan diterima, sehingga pembeli tetap dapat membayar sepatu yang sudah habis.

Jawaban: B.

No. 10 Kunci: C

Konsep: Pasar monopsoni: satu pembeli menghadapi banyak penjual sehingga pembeli kuat menentukan harga. Penjual dapat memperkuat posisi tawarnya dengan bergabung, misalnya dalam koperasi, sehingga menawar sebagai satu kelompok.

Langkah:
1. Ciri: satu pabrik (pembeli) dan 800 petani (penjual) → monopsoni.
2. Petani lemah karena menawar sendiri-sendiri; bergabung dalam koperasi membuat mereka menawar bersama.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Penawaran perorangan lemah karena pabrik dapat membeli dari petani lain.
• **B.** ✗ Kasus menyebutkan biaya angkut ke pabrik lain terlalu mahal.
• **C.** ✓ Petani menawar sebagai satu kelompok besar sehingga posisi tawarnya meningkat.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak menekan pabrik, tetapi tebu yang terlambat ditebang turun mutunya dan petani sendiri yang rugi.
• **E.** ✗ Menekan biaya bermanfaat, tetapi tidak memperkuat posisi tawar terhadap pabrik.

Jawaban: C.

No. 11 Kunci: A

Konsep: Etika meneruskan telepon: beri tahu penelepon bahwa teleponnya akan disambungkan, informasikan nama dan keperluan penelepon kepada penerima, lalu sambungkan dan pastikan diterima.

Langkah:
1. Beri tahu penelepon dan minta ia menunggu.
2. Beri tahu Pak Hendra siapa penelepon dan keperluannya.
3. Sambungkan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Penelepon dan penerima sama-sama siap, sehingga penelepon tidak perlu mengulang keperluannya.
• **B.** ✗ Penelepon tiba-tiba berpindah tanpa penjelasan, dan Pak Hendra tidak tahu siapa yang menelepon.
• **C.** ✗ Pak Hendra ada di tempat; menyuruh pelanggan menelepon ulang merepotkan.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi pesan teknis dapat salah tersampaikan, padahal Pak Hendra dapat langsung berbicara dengan Bu Wina.
• **E.** ✗ Bila tidak diangkat, sambungan dapat terputus tanpa ada yang menangani.

Jawaban: A.

No. 12 Kunci: B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: E-commerce adalah kegiatan jual beli yang pemesanan dan pembayarannya melalui media elektronik (marketplace, situs web, aplikasi). Pasar konvensional mempertemukan penjual dan pembeli secara langsung, dan pembeli dapat memeriksa barang sebelum membayar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Pemesanan dilakukan langsung di butik dengan katalog cetak, jadi tetap penjualan konvensional.

• **Pernyataan 2** ✓ Transaksi berlangsung melalui aplikasi marketplace.

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: e-commerce tidak harus di marketplace; toko daring milik sendiri juga e-commerce.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: pencatatan digital tidak mengubah cara transaksi yang tetap tatap muka di butik.

• **Pernyataan 5** ✓ Ini perbedaan khas pasar konvensional dan e-commerce.

Jawaban: pernyataan 2, 5.

No. 13 Kunci: C

Konsep: Etika pelayanan: pelanggan diutamakan, disapa dengan ramah, dan dilayani dengan perhatian penuh. Urusan pribadi petugas tidak boleh mengganggu layanan.

Langkah:

1. Ada pelanggan yang menunggu → hentikan urusan pribadi.
2. Sapa dengan ramah, lalu layani dengan perhatian penuh.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Pelanggan dibiarkan menunggu karena urusan pribadi.

• **B.** ✗ Jebakan: pelanggan dilayani, tetapi perhatian petugas terbagi dan obrolan pribadi terdengar pelanggan.

• **C.** ✓ Pelanggan didahulukan dan dilayani dengan ramah.

• **D.** ✗ Petugas ada di kasir dan tidak sedang bertugas lain; memindahkan pelanggan ke antrean panjang tidak sopan.

• **E.** ✗ Kecepatan tanpa sapaan membuat layanan terasa dingin.

Jawaban: C.

No. 14 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Penanganan dokumen digital rahasia: berbagi hanya kepada akun tertentu, dengan hak akses seperlunya (melihat atau mengedit), dan tidak menyebarkan tautan di grup umum.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Pengaturan "siapa saja yang memiliki tautan" tidak membatasi penerima, dan hak edit memungkinkan isi diubah.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: keamanan layanan awan tidak berarti apa-apa bila pemilik sendiri membuka akses kepada siapa saja.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Folder rahasia dibagikan hanya kepada akun akuntan yang ditunjuk, dengan hak seperlunya (misalnya hanya melihat), bukan ke grup 40 orang.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 15 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Evaluasi layanan menilai setiap butir standar, baik sikap maupun waktu. Petugas terbaik adalah yang memenuhi semua butir; kelebihan pada satu butir tidak menutupi pelanggaran pada butir lain.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: sikapnya lengkap, tetapi waktu layanan 9 menit melewati batas 6 menit.

• **Pernyataan 2** ✓ Teller A hanya melewatkan S3, dan waktunya sesuai standar.

• **Pernyataan 3** ✓ Teller B tidak menyebut nama nasabah (S2) dan tidak menawarkan bantuan lain

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(S3).

• **Pernyataan 4** ✗ Keduanya sesuai batas waktu; Teller B justru melewatkan lebih banyak butir sikap.

• **Pernyataan 5** ✓ Kelebihan sikap dipertahankan, kekurangan waktu diperbaiki.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 16 Kunci: A

Konsep: Penataan gudang yang efisien dan aman: barang yang sering diambil (fast moving) diletakkan dekat pintu, barang berat di rak bawah, dan barang yang jarang diambil atau musiman di tempat yang jauh atau tinggi.

Langkah:

1. Dari denah: Zona B paling dekat pintu (± 6 m), Zona A paling jauh (± 30 m).
2. Galon: sering diambil dan berat → Zona B, rak bawah.
3. Hiasan Natal: jarang diambil dan ringan → Zona A, rak atas.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Galon dekat pintu di rak bawah; hiasan ringan dan musiman di tempat terjauh dan tinggi.

• **B.** ✗ Galon 19 kg di rak atas setinggi ± 2 m berbahaya saat diturunkan.

• **C.** ✗ Jebakan: mengira Zona A paling dekat karena hurufnya pertama, padahal di denah Zona A paling jauh dari pintu.

• **D.** ✗ Jebakan: Zona C berada di tengah (± 18 m), bukan yang terdekat.

• **E.** ✗ Hiasan Natal menempati rak bawah zona terdekat yang lebih berguna untuk barang yang sering diambil.

Jawaban: A.

No. 17 Kunci: E

Konsep: Kalimat dalam surat kepada pelanggan memakai bahasa baku: kata sapaan "Anda" diawali huruf kapital, awalan di- pada kata kerja ditulis serangkai (dikirim, dititipkan), anak kalimat memiliki subjek yang jelas, dan keterangan waktu harus pasti.

Langkah:

1. "anda" → "Anda"; "di kirim" → "dikirim"; "di titip" → "dititipkan".
2. "besok atau lusa tergantung" → tanggal pasti 15 Oktober 2027.
3. Tambahkan subjek "Anda" pada anak kalimat agar jelas siapa yang tidak di rumah (bukan paketnya).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: hampir benar, tetapi "di kirim" seharusnya ditulis serangkai menjadi "dikirim".

• **B.** ✗ Jebakan: hampir benar, tetapi kata sapaan "anda" harus diawali huruf kapital.

• **C.** ✗ Waktu pengiriman tetap tidak pasti, padahal jadwalnya sudah ditetapkan.

• **D.** ✗ Jebakan: hampir benar, tetapi anak kalimat "Jika tidak berada di rumah" tidak bersubjek sehingga dapat dibaca seolah-olah paketnya yang tidak berada di rumah.

• **E.** ✓ Semua kaidah terpenuhi dan maknanya jelas.

Jawaban: E.

No. 18 Kunci: E

Konsep: Persekutuan komanditer (CV) cocok untuk gabungan orang yang mengelola usaha dan bertanggung jawab tidak terbatas (sekutu aktif/komplementer) dengan orang yang hanya menanam modal dan bertanggung jawab terbatas (sekutu pasif/komanditer).

Langkah:

1. Pak Dodi: memimpin dan bertanggung jawab sampai harta pribadi → sekutu aktif.
2. Bu Ana: hanya menanam modal, tanggung jawab sebatas modal → sekutu pasif.
3. Gabungan sekutu aktif dan pasif dalam persekutuan sederhana → CV.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Perusahaan perseorangan hanya dimiliki satu orang; kedudukan Bu Ana sebagai penanam modal tidak terwadahi.

• **B.** ✗ Pada firma semua sekutu ikut mengelola dan bertanggung jawab tidak terbatas, padahal Bu Ana menolak keduanya.

• **C.** ✗ Koperasi didirikan oleh banyak anggota untuk kepentingan bersama, bukan untuk satu penanam modal.

• **D.** ✗ Jebakan: PT memang memberi tanggung jawab terbatas, tetapi berbentuk badan hukum dengan organ RUPS, direksi, dan komisaris sehingga tidak sesederhana persekutuan, padahal Pak Dodi bersedia bertanggung jawab penuh.

• **E.** ✓ Sesuai kedudukan Pak Dodi sebagai sekutu aktif dan Bu Ana sebagai sekutu pasif.

Jawaban: E.

No. 19 Kunci: E

Konsep: Sistem tanggal (kronologis) menyimpan arsip menurut urutan tanggal. Sistem ini tepat bila arsip dibuat rutin setiap hari dan dicari berdasarkan tanggalnya.

Langkah:

1. Laporan dibuat setiap hari dan diminta menurut tanggal → sistem tanggal.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Laporan satu tanggal dibuat beberapa kasir sehingga tersebar di beberapa kelompok nama.

• **B.** ✗ Jebakan: nomor urut memang unik, tetapi manajer tidak mencari laporan dengan nomor.

• **C.** ✗ Tidak setiap laporan memiliki selisih, dan manajer mencari menurut tanggal.

• **D.** ✗ Lokasi mesin kasir tidak dipakai untuk mencari laporan.

• **E.** ✓ Laporan dicari menurut tanggal.

Jawaban: E.

No. 20 Kunci: B

Konsep: Setiap perangkat lunak perkantoran punya fungsi utama: pengolah kata untuk dokumen, lembar kerja untuk menghitung dan mengolah angka, basis data untuk menyimpan dan mencari data, dan aplikasi presentasi untuk tayangan per halaman (slide) dengan animasi.

Langkah:

1. Ciri materi: ditayangkan, per halaman, poin singkat, foto, animasi → aplikasi presentasi.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Pengolah kata tidak dirancang untuk tayangan per halaman dengan animasi.

• **B.** ✓ Sesuai semua ciri materi.

• **C.** ✗ Jebakan: angka mungkin dihitung di lembar kerja, tetapi materi yang ditayangkan dibuat di aplikasi presentasi.

• **D.** ✗ Basis data menyimpan data, bukan membuat tayangan.

• **E.** ✗ Surel untuk mengirim, bukan membuat materi tayangan.

Jawaban: B.

No. 21 Kunci: C

Konsep: Diagram lingkaran dipakai untuk menunjukkan bagian setiap unsur terhadap keseluruhan (persentase). Persentase pos = biaya pos ÷ total anggaran × 100%.

Langkah:

1. Tujuan: bagian setiap pos terhadap keseluruhan → diagram lingkaran.
2. Listrik dan air: 20.000.000 ÷ 50.000.000 = 40%; perawatan gedung: 12.500.000 ÷ 50.000.000 = 25%.
3. Konsumsi rapat 15%, internet 10%, alat tulis 10%.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Grafik garis untuk perubahan dari waktu ke waktu, sedangkan data ini adalah pembagian satu tahun.
• **B.** ✗ Jebakan hitung: 12,5 adalah biaya dalam juta rupiah, bukan persentase; bagiannya 25%.
• **C.** ✓ Bentuk dan kedua persentase benar.
• **D.** ✗ Jebakan hitung: 15% + 10% = 25%, bukan 30%.
• **E.** ✗ Jebakan hitung: Rp5.000.000 dari Rp50.000.000 adalah 10%, bukan 5%.

Jawaban: C.

No. 22 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengamanan data perkantoran termasuk mengenali surel penipuan (phishing): alamat pengirim yang tidak resmi, desakan waktu, dan permintaan kata sandi. Tindakannya: jangan klik tautan, laporkan, dan pastikan lewat saluran resmi.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Domain mail-verifikasi.com bukan domain resmi bankprima.co.id.
• **Pernyataan 2** ✓ Penipu menekan korban dengan ancaman dan batas waktu singkat.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: membuka tautan penipuan saja sudah berisiko memasang program jahat atau mencatat data perangkat.
• **Pernyataan 4** ✓ Pelaporan mencegah staf lain tertipu, dan pemeriksaan dilakukan lewat saluran resmi.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: logo dan nama mudah ditiru; yang menentukan adalah alamat pengirim dan permintaan data rahasia.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 23 Kunci: D

Konsep: Pada sistem abjad, map disimpan menurut kata tangkap pertama dari indeks nama. Nama orang diindeks dengan nama terakhir lebih dulu, dan gelar tidak dipakai sebagai kata tangkap. Laci dan sekat penunjuk memandu letak map.

Langkah:

1. Abaikan gelar: Drs., H., M.M.
2. Indeks: Lubis, Muhammad Rizki → kata tangkap "Lubis".
3. Huruf L → Laci 3 (L – R); dua huruf pertama "Lu" → di belakang sekat "Lu".

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: memakai gelar "Drs." sebagai kata tangkap.
• **B.** ✗ Jebakan: memakai gelar haji "H." sebagai kata tangkap.
• **C.** ✗ Jebakan: memakai nama depan "Muhammad", padahal nama orang diindeks dengan nama terakhir.
• **D.** ✓ Kata tangkap "Lubis" berada di Laci 3, sekat "Lu".
• **E.** ✗ Jebakan: memakai nama tengah "Rizki".

Jawaban: D.

No. 24 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Perangkat penyimpanan jaringan (NAS atau server file) memusatkan berkas sehingga satu versi dipakai bersama, dilengkapi akun dan hak akses, dan tetap dicadangkan secara berkala.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ NAS menyimpan berkas di satu tempat yang dapat diakses lewat jaringan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tiap staf memegang salinan, tetapi jumlah versi dan risiko kehilangan justru bertambah.
• **Pernyataan 3** ✓ Hak akses menjaga berkas klien hanya dibuka staf yang berwenang.
• **Pernyataan 4** ✗ Harddisk eksternal hanya dapat dipakai satu laptop dalam satu waktu dan tetap mudah terbawa atau hilang.
• **Pernyataan 5** ✓ Kerusakan perangkat tetap mungkin terjadi, sehingga cadangan diperlukan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 25 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Sistem digital mempercepat pencarian dan perhitungan serta memudahkan akses informasi, tetapi memerlukan pelatihan, perangkat, dan cadangan data. Bukti asli transaksi tetap disimpan sebagai arsip.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: bukti setoran bertanda tangan tetap menjadi bukti asli transaksi; aplikasi hanya mencatat dan menghitung.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Perhitungan otomatis mengurangi kesalahan hitung manual.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Sistem digital membutuhkan keterampilan baru dan perlindungan data dari kerusakan atau kehilangan.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Pasar tradisional: penjual dan pembeli bertemu langsung, harga dapat ditawar, barang dipilih sendiri. E-commerce: harga tercantum, pembayaran melalui sistem, barang dikemas dan dikirim.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Salah.** Harga di aplikasi sudah tercantum dan dibayar sebelum dikirim; tawar-menawar langsung adalah ciri pasar tradisional.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Penjual, pembeli, dan barang bertemu langsung.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Kemasan menjadi biaya tambahan penjualan daring.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Dalam logistik, rute dipilih yang memenuhi batas waktu lebih dulu, lalu yang biayanya paling efisien. Biaya rute = jarak × biaya bahan bakar per km + biaya tol.

Langkah:
1. Jam tiba: Tol Utama 11.00 ✓; Jalan Nasional 13.30 ✗; Tol Selatan 11.30 ✓; Jalan Provinsi 12.30 ✓.
2. Biaya: Tol Utama 180 × 1.500 + 150.000 = Rp420.000; Tol Selatan 200 × 1.500 + 90.000 = Rp390.000; Jalan Provinsi 150 × 1.500 = Rp225.000.
3. Rute tepat waktu dengan biaya terendah: Jalan Provinsi.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: tercepat dan tepat waktu, tetapi biayanya hampir dua kali Jalan Provinsi.
• **B.** ✗ Jebakan: tiba pukul 13.30, melewati batas 13.00.
• **C.** ✗ Biayanya Rp390.000, masih lebih mahal daripada Jalan Provinsi.
• **D.** ✗ Jebakan: rutenya benar, tetapi alasannya salah; Jalan Provinsi tiba 12.30, bukan yang tercepat.
• **E.** ✓ Tepat waktu dan biayanya paling rendah di antara rute yang memenuhi syarat.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 3 Kunci: B

Konsep: BUMN berbentuk Persero modalnya terbagi atas saham dan tujuannya mengejar keuntungan; Perum modalnya seluruhnya milik negara, tidak terbagi atas saham, dan bertujuan menyediakan layanan bagi kepentingan umum sekaligus memperoleh keuntungan.

Langkah:

1. Ciri 1: modal seluruhnya milik negara dan tidak terbagi atas saham → bukan Persero.
2. Ciri 2: tujuan utama melayani kepentingan umum → Perum.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Bertentangan dengan ciri modal yang tidak dibagi atas saham.
- **B.** ✓ Sesuai kedua ciri.
- **C.** ✗ Kasus menyebutkan badan usaha milik negara, bukan swasta.
- **D.** ✗ Jebakan: tujuannya memang melayani masyarakat, tetapi koperasi dimiliki anggotanya, bukan negara.
- **E.** ✗ Persero terbuka menjual saham kepada masyarakat, bertentangan dengan modal yang tidak dibagi atas saham.

Jawaban: B.

No. 4 Kunci: C

Konsep: Administrasi dalam arti sempit (tata usaha) adalah kegiatan mengelola keterangan: menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Kegiatan menghasilkan jasa utama (mencuci, menyetrika, mengantar) adalah kegiatan operasional.

Langkah:

1. Kegiatan mengelola keterangan: menulis nota (mencatat) dan menyimpan salinan nota (menyimpan).
2. Kegiatan lain adalah pekerjaan operasional laundry.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Keduanya pekerjaan operasional, bukan pengelolaan keterangan.
- **B.** ✗ Keduanya pekerjaan operasional.
- **C.** ✓ Keduanya mengelola keterangan usaha.
- **D.** ✗ Jebakan: menulis nota memang administrasi, tetapi mengantar cucian adalah kegiatan operasional.
- **E.** ✗ Jebakan: menyimpan nota memang administrasi, tetapi mengeringkan pakaian adalah kegiatan operasional.

Jawaban: C.

No. 5 Kunci: A

Konsep: Bila setiap mata rantai menebak permintaan dan menambah pesanan "untuk berjaga-jaga", kenaikan kecil di toko menjadi lonjakan besar di hulu (efek cambuk). Pencegahannya adalah berbagi informasi permintaan nyata di sepanjang rantai pasok.

Langkah:

1. Kenaikan nyata hanya 20%, tetapi pesanan berlipat di setiap mata rantai.
2. Penyebab: keputusan pesanan berdasarkan tebakan, bukan data penjualan nyata.
3. Perbaikan: data penjualan toko dibagikan ke distributor dan pabrik.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Mengatasi akar masalah: setiap mata rantai merencanakan pesanan dari data permintaan yang sama.
- **B.** ✗ Jebakan: membatasi pesanan terlihat tegas, tetapi pabrik dapat kehilangan permintaan yang benar-benar naik.
- **C.** ✗ Hanya menampung akibat; biaya simpan bertambah dan masalahnya terulang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **D.** ✗ Jebakan: satu tingkat terpotong, tetapi toko tetap memesan dua kali lipat karena masih menebak permintaan.
• **E.** ✗ Hanya mengatasi stok yang sudah menumpuk, tidak mencegah pesanan berlipat berikutnya.

Jawaban: A.

No. 6 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Dokumen transaksi bisnis: surat penawaran (penjual menawarkan), surat pesanan (pembeli memesan), surat jalan (menyertai barang), faktur (tagihan), dan kuitansi (bukti penerimaan uang).

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Daftar harga dan syarat penjualan dikirim penjual melalui surat penawaran.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: faktur juga memuat jumlah dan jenis barang, tetapi dokumen pemesanan yang dibuat pembeli adalah surat pesanan.
• **Pernyataan 3** ✓ Surat jalan menyertai barang dan ditandatangani penerima.
• **Pernyataan 4** ✓ Faktur adalah tagihan dari penjual yang memuat jatuh tempo pembayaran.
• **Pernyataan 5** ✗ Bukti penerimaan uang adalah kuitansi; nota debit dipakai untuk retur pembelian.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 7 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Alih media dokumen digital mengikuti SOP: resolusi, format, penamaan, dan pemeriksaan mutu hasil. Satu butir yang dilanggar membuat hasil alih media tidak sesuai prosedur.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Resolusi, format, dan pola nama memenuhi SOP.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Pemeriksaan memastikan tidak ada halaman yang kabur atau terlewat.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: format sudah benar, tetapi resolusi 150 dpi di bawah batas minimal 300 dpi.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 8 Kunci: D

Konsep: Etika pelayanan publik: petugas tidak menerima pemberian yang berkaitan dengan layanan (gratifikasi) dan tidak memberi perlakuan istimewa, tetapi menolaknya dengan sopan sambil menjelaskan prosedur dan waktu layanan.

Langkah:
1. Pemberian terkait layanan → tidak boleh diterima.
2. Cara menolak: sopan, menjelaskan bahwa layanan gratis dan waktunya 2 hari kerja.
3. Berkas diproses sesuai urutan, tanpa perlakuan istimewa.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Pemberian yang terkait layanan tetap gratifikasi walaupun disebut ikhlas.
• **B.** ✗ Jebakan: penolakannya benar, tetapi mempermalukan warga di depan umum tidak sopan.
• **C.** ✗ Jebakan: tampak jujur, tetapi kantor tetap menerima imbalan untuk mempercepat layanan yang seharusnya gratis.
• **D.** ✓ Menjaga integritas dan tetap sopan.
• **E.** ✗ Jebakan: amplop memang ditolak, tetapi mendahulukan berkas Pak Seno memberi perlakuan istimewa yang ia minta.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 9 Kunci: B

Konsep: Surel konfirmasi pesanan memuat rincian barang, jumlah, total harga, syarat pembayaran, dan tanggal pengiriman yang sesuai kesepakatan, sehingga kedua pihak memiliki catatan tertulis yang sama.

Langkah:

1. Total: 36 × Rp85.000 = Rp3.060.000.
2. Uang muka: 50% × Rp3.060.000 = Rp1.530.000, dibayar sebelum produksi.
3. Ukuran M 12, L 18, XL 6; dikirim 20 Juli 2027.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: angka benar, tetapi tanggal kirim yang sudah disepakati diganti "segera setelah selesai".
- **B.** ✓ Semua unsur sesuai kesepakatan.
- **C.** ✗ Jebakan: waktu uang muka salah; uang muka dibayar sebelum produksi, bukan setelah dikirim.
- **D.** ✗ Jebakan: jumlah ukuran M dan L tertukar.
- **E.** ✗ Jebakan hitung: Rp3.600.000 sama dengan 36 × Rp100.000, bukan 36 × Rp85.000.

Jawaban: B.

No. 10 Kunci: C

Konsep: Label bahan kimia memuat piktogram bahaya (misalnya korosif), larangan, alat pelindung diri, penyimpanan, dan pertolongan pertama. Petunjuk label wajib dipatuhi, termasuk larangan mencampur bahan yang dapat menghasilkan gas beracun.

Langkah:

1. Kedua label melarang pencampuran asam dengan pemutih (gas beracun).
2. Pembersih kerak: wajib sarung tangan karet, simpan tertutup di kemasan asli, jauh dari makanan dan minuman.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Kedua label melarang pencampuran karena menghasilkan gas beracun.
- **B.** ✗ Jebakan: praktis, tetapi label meminta disimpan di kemasan asli; botol minum bekas dapat tertukar dengan minuman.
- **C.** ✓ Mematuhi larangan mencampur, memakai pelindung, dan menyimpan sesuai label.
- **D.** ✗ Jebakan: 10% tetap berpiktogram korosif dan dapat melukai kulit; label mewajibkan sarung tangan karet.
- **E.** ✗ Label meminta jauh dari makanan dan minuman; pantry adalah tempat makanan dan minuman.

Jawaban: C.

No. 11 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Penerimaan surat diawali dengan memilah: surat untuk kantor atau bukan, surat dinas atau pribadi, dan tingkat kesegeraannya. Surat salah alamat dan surat pribadi tidak dibuka; surat dinas bertanda segera didahulukan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: tampak teliti, tetapi membuka surat milik pihak lain melanggar kerahasiaan surat; alamatnya sudah jelas.
- **Pernyataan 2** ✓ Surat bertanda segera ditangani lebih dahulu.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: surat pribadi bukan arsip dinas sehingga tidak dicatat di buku agenda surat dinas.
- **Pernyataan 4** ✓ Surat salah alamat diteruskan kepada yang berhak dalam keadaan tertutup.
- **Pernyataan 5** ✓ Surat pribadi diserahkan langsung tanpa dibuka.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 12 Kunci: E

Konsep: Prinsip K3 menangani serbuk halus: cegah serbuk beterbangan dan terhirup. Gunakan pelindung pernapasan, bersihkan dengan kain basah, dan buang dalam wadah tertutup.

Langkah:

1. Bahaya: serbuk halus mudah terhirup bila beterbangan.
2. Cara aman: masker + kain basah + wadah tertutup.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Menyapu membuat serbuk beterbangan dan terhirup.
- **B.** ✗ Kipas angin menyebarkan serbuk ke seluruh ruangan dan keluar gedung.
- **C.** ✗ Serbuk dapat terinjak dan tersebar oleh orang yang lewat.
- **D.** ✗ Jebakan: tangan memang tidak menyentuh serbuk, tetapi penyedot debu biasa tidak menahan partikel sehalus toner sehingga serbuk keluar lagi ke udara.
- **E.** ✓ Serbuk tidak beterbangan dan Dimas terlindung dari menghirupnya.

Jawaban: E.

No. 13 Kunci: D

Konsep: Surat keluar resmi dilengkapi sesuai aturan instansi (tanda tangan dan cap), lalu salinannya disimpan sebagai arsip sebelum surat dikirim.

Langkah:

1. Yang belum ada: cap perusahaan.
2. Bubuhkan cap → simpan salinan → kirim.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: tanda tangan memang ada, tetapi aturan kantor mewajibkan cap.
- **B.** ✗ Tanda tangan sudah ada; yang kurang adalah cap.
- **C.** ✗ Mengganti media tidak menghapus aturan kantor.
- **D.** ✓ Melengkapi surat dan membuat arsip sesuai aturan.
- **E.** ✗ Mitra menerima fotokopi tanpa cap, sedangkan kantor menyimpan aslinya; urutannya terbalik.

Jawaban: D.

No. 14 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Peran e-commerce bagi usaha kecil: memperluas jangkauan pasar, menyediakan pembayaran yang aman, menyediakan ulasan untuk membangun kepercayaan, dan terhubung dengan jasa pengiriman.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Dana diteruskan kepada penjual setelah pesanan diterima, sehingga penjual dan pembeli sama-sama terlindungi.
- **Pernyataan 2** ✓ Ulasan membangun kepercayaan calon pembeli yang belum mengenal penjual.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: justru dana ditahan marketplace dan baru diteruskan kepada penjual setelah pesanan diterima pembeli.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: ongkos mungkin dapat ditawar, tetapi resi tidak terlacak di aplikasi sehingga perlindungan pembeli dan penjual hilang.
- **Pernyataan 5** ✓ Ongkos dan resi pengiriman tersedia di aplikasi sehingga pengiriman jarak jauh lebih mudah.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 15 Kunci: A, B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Budaya kerja yang baik dalam rapat: tepat waktu, menghargai pendapat rekan, fokus, terbuka menyampaikan pendapat di forum, dan bertanggung jawab atas tindak lanjut.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Disiplin dan menghargai waktu orang lain.
- **Pernyataan 2** ✓ Menghargai rekan dan membuat diskusi tertib.
- **Pernyataan 3** ✓ Fokus pada rapat dan tidak mengganggu peserta lain.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak menjaga suasana, tetapi membicarakan usul di belakang tidak terbuka dan dapat menjadi gosip; keberatan disampaikan dengan sopan di forum.
- **Pernyataan 5** ✓ Tanggung jawab atas hasil rapat.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 3, 5.

No. 16 Kunci: C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Evaluasi layanan membandingkan setiap aspek dengan targetnya, menentukan prioritas dari aspek yang paling jauh di bawah target dan paling banyak dikeluhkan, lalu merumuskan perbaikan yang menjawab penyebabnya.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan hitung: rata-ratanya (4,6 + 3,4 + 4,2 + 3,8) ÷ 4 = 4,0, tidak di atas 4,0; lagi pula target berlaku untuk SETIAP aspek.
- **Pernyataan 2** ✗ Skor keramahan 4,6 justru tertinggi dan sudah melampaui target.
- **Pernyataan 3** ✓ Skor 3,4 terendah, dan 60% keluhan menyangkut biaya.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: 3,8 masih di bawah target 4,0.
- **Pernyataan 5** ✓ Langkah ini menjawab langsung penyebab keluhan terbanyak.

Jawaban: pernyataan 3, 5.

No. 17 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Komunikasi lisan dengan pelanggan efektif bila bahasa dan cara bicara disesuaikan dengan pendengar, disampaikan bertahap, dan dicek pemahamannya melalui umpan balik.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Menghadap pendengar dan berbicara jelas membantu orang yang pendengarannya berkurang.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: lengkap belum tentu dipahami; penjelasan dibuat bertahap dengan bahasa sederhana.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Umpan balik memastikan pesan lisan benar-benar dipahami.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 18 Kunci: A

Konsep: Diagram batang dipakai untuk membandingkan nilai antarkategori (misalnya cabang) pada waktu yang sama. Grafik garis untuk perubahan dari waktu ke waktu, dan diagram lingkaran untuk bagian dari keseluruhan.

Langkah:

1. Tujuan: membandingkan cabang → diagram batang.
2. Tertinggi Tangerang (132), terendah Serang (48); selisih 132 − 48 = 84 → Rp84 juta.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Bentuk dan kesimpulannya tepat.
- **B.** ✗ Cabang bukan urutan waktu, dan penjualan Depok ke Bekasi justru turun.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **C.** ✗ Jebakan hitung: selisih 132 − 48 = 84, bukan 72.
- **D.** ✗ Jebakan hitung: total 480; bagian Tangerang 132 ÷ 480 ≈ 27,5%, bukan setengah.
- **E.** ✗ Jebakan hitung: 2 × 48 = 96 (Bekasi), bukan 84 (Bogor).

Jawaban: A.

No. 19 Kunci: B

Konsep: Perangkat penjilidan dipilih sesuai tebal dokumen dan cara pakainya. Jilid spiral cocok untuk dokumen tebal yang perlu dibuka mendatar.

Langkah:
1. 120 halaman terlalu tebal untuk stapler biasa.
2. Perlu tidak mudah lepas dan dapat dibuka mendatar → jilid spiral.

Analisis setiap opsi:
- **A.** ✗ Stapler biasa tidak mampu menembus 120 halaman dengan kuat.
- **B.** ✓ Memenuhi ketiga kebutuhan.
- **C.** ✗ Laminating melapisi lembaran, bukan menyatukan halaman.
- **D.** ✗ Jebakan: praktis, tetapi halamannya mudah lepas, bertentangan dengan kebutuhan.
- **E.** ✗ Jebakan: rapi dan kuat, tetapi jilid lem tidak dapat dibuka mendatar di meja.

Jawaban: B.

No. 20 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Sistem abjad mudah dipakai bila arsip dicari dengan nama, tetapi nama terbaca pada label. Sistem nomor lebih menjaga kerahasiaan dan teliti, tetapi memerlukan indeks untuk menerjemahkan nama menjadi nomor.

Analisis setiap pernyataan:
- **Pernyataan 1** ✓ Berkas dapat langsung dicari dengan nama tanpa alat bantu.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: petugas tidak mungkin hafal 400 nomor; sistem nomor justru memerlukan indeks nama → nomor.
- **Pernyataan 3** ✓ Orang yang melihat label hanya membaca nomor, bukan nama.
- **Pernyataan 4** ✗ Nama yang sama tetap dapat diurutkan dengan aturan tambahan, misalnya nama orang tua atau tanggal lahir.
- **Pernyataan 5** ✓ Karena permintaan menyebut nama, indeks nama → nomor diperlukan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 21 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengamanan akun kantor: kata sandi panjang dan beragam, berbeda untuk setiap akun, verifikasi dua langkah, dan kata sandi tidak ditulis atau dibagikan.

Analisis setiap pernyataan:
- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: kata yang jarang dipakai tetap kata kamus yang mudah ditebak program; kata sandi perlu panjang dan gabungan jenis karakter.
- **Pernyataan 2** ✓ Kata sandi panjang dan beragam sulit ditebak.
- **Pernyataan 3** ✓ Penyusup yang mengetahui kata sandi tetap memerlukan kode kedua.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak praktis, tetapi akun bersama membuat tindakan tidak dapat ditelusuri; akses pengganti diatur lewat bagian TI.
- **Pernyataan 5** ✓ Bila akun pribadi bocor, akun kantor tidak ikut terbuka.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 22 Kunci: C

Konsep: Arsip digital di penyimpanan awan memungkinkan akses cepat dari mana saja; hak akses yang terbatas menjaga kerahasiaan; dokumen asli yang bernilai pembuktian tetap disimpan dengan aman.

Langkah:

1. Kebutuhan: akses cepat dari luar kota → arsip digital daring.
2. Kerahasiaan → akses terbatas per perkara.
3. Dokumen asli sebagai alat bukti → tetap disimpan di kantor.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: cepat, tetapi berkas rahasia tersebar di grup percakapan dan ponsel anggota tim.
- **B.** ✗ Jebakan: lengkap, tetapi dokumen asli sebagai alat bukti berisiko hilang atau rusak dalam perjalanan.
- **C.** ✓ Memenuhi ketiga kebutuhan.
- **D.** ✗ Dokumen asli yang menjadi alat bukti tidak boleh dimusnahkan.
- **E.** ✗ Lebih cepat dari dua hari, tetapi tetap lambat dibanding akses digital dan fotokopi tetap beredar.

Jawaban: C.

No. 23 Kunci: D

Konsep: Alamat sel relatif (B3) bergeser saat rumus disalin, sedangkan alamat mutlak ($E$1) tetap. Harga setelah diskon = harga × (1 − diskon).

Langkah:

1. C3: 5.000 × (1 − 0,1) = 4.500.
2. Disalin ke C4: =B4*(1-$E$1) = 8.000 × 0,9 = 7.200 ✓ (B bergeser, E1 tetap).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: $B$3 ikut terkunci sehingga semua baris menghitung harga pulpen (4.500).
- **B.** ✗ Mengurangi 0,1 rupiah, bukan 10%.
- **C.** ✗ Hasilnya besar potongan (500), bukan harga setelah diskon.
- **D.** ✓ Harga bergeser per baris dan diskon tetap mengacu ke E1.
- **E.** ✗ Jebakan: benar di C3, tetapi saat disalin E1 bergeser menjadi E2 (kosong) sehingga harga tidak terpotong.

Jawaban: D.

No. 24 Kunci: E

Konsep: Kartu kendali adalah lembar pencatatan surat masuk yang memuat indeks, kode, nomor urut, isi ringkas, asal, tujuan, dan unit pengolah beserta paraf penerimanya. Kartu ini dipakai untuk menelusuri keberadaan surat.

Langkah:

1. Pengolah: Bagian Umum, dan sudah diterima Hendra pada 7 Juni 2027.
2. Petunjuk pencarian di unit pengolah: kode 027 dan nomor urut 112.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: "Kepada" hanya alamat surat; surat sudah diteruskan dan diterima Bagian Umum.
- **B.** ✗ Surat aslinya sudah diterima perusahaan; meminta pembuatnya mengirim ulang tidak perlu.
- **C.** ✗ Jebakan: isinya memang tentang tarif, tetapi kartu mencatat surat diproses Bagian Umum.
- **D.** ✗ Jebakan: 112 adalah nomor urut pencatatan, bukan nomor surat (77/GR/VI/2027).
- **E.** ✓ Sesuai catatan pengolah dan petunjuk kode serta nomor urut pada kartu.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 25 Kunci: A

Konsep: Arsip yang retensinya habis dapat diusulkan musnah, kecuali arsip yang masih berkaitan dengan perkara yang sedang berjalan; arsip itu ditahan sampai perkaranya selesai. Pemusnahan tetap melalui daftar, persetujuan, dan berita acara.

Langkah:
1. Semua arsip sudah habis retensinya.
2. Arsip nomor 2 masih menjadi bukti sengketa → keluarkan dari daftar dan tahan.
3. Salinan digital (nomor 4) tidak menjadi alasan menahan arsip yang memang berketerangan musnah.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Arsip yang masih menjadi alat bukti tidak boleh dimusnahkan sebelum perkaranya selesai.
• **B.** ✗ Jebakan: salinan digital justru tidak menjadi alasan menahan arsip berketerangan musnah.
• **C.** ✗ Jebakan: retensi memang habis, tetapi arsip nomor 2 masih dibutuhkan sebagai bukti di pengadilan.
• **D.** ✗ Arsip bernilai kecil pun dimusnahkan melalui daftar dan berita acara, bukan dibuang begitu saja.
• **E.** ✗ Jebakan: hanya nomor 2 yang perlu ditahan; keterangan nomor 4 tidak menghalangi pemusnahan.

Jawaban: A.

Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: B

Konsep: Dalam komunikasi lisan lewat telepon, pesan penting diulang (dibacakan kembali) kepada penelepon untuk dikonfirmasi sehingga salah dengar dapat langsung diperbaiki.

Langkah:
1. Masalah sebelumnya: salah dengar jumlah pesanan.
2. Pencegahan: membacakan ulang pesanan sebelum telepon ditutup.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Tidak ada pemeriksaan ulang sehingga salah dengar tetap mungkin terjadi.
• **B.** ✓ Salah dengar dapat langsung diperbaiki saat percakapan.
• **C.** ✗ Jebakan: ada catatan tertulis, tetapi pelanggan dibebani tugas tambahan padahal konfirmasi dapat dilakukan saat itu juga.
• **D.** ✗ Kesalahan petugas tidak terdeteksi karena tidak ada konfirmasi.
• **E.** ✗ Menawarkan menu boleh, tetapi tidak mencegah salah dengar.

Jawaban: B.

No. 2 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Etika profesional menghadapi pelanggan yang marah: tetap tenang, mendengarkan, tidak membalas, menjaga privasi pelanggan, lalu menjelaskan dengan data dan menawarkan solusi yang sesuai aturan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: ketertiban memang perlu dijaga, tetapi pelanggan belum mengancam siapa pun; masalahnya dapat diselesaikan dengan penjelasan.
• **Pernyataan 2** ✓ Pengendalian diri adalah dasar sikap profesional.
• **Pernyataan 3** ✓ Pelanggan yang marah ditangani dengan menjaga privasinya dan kenyamanan pelanggan lain.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: ruang tunggu memang tenang, tetapi pelanggan tidak mendapat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

penjelasan padahal penyebabnya sudah diketahui.
• **Pernyataan 5** ✓ Masalah diselesaikan dengan fakta dan solusi yang sah.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 3 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Perseroan terbatas (PT) adalah badan hukum yang modalnya terbagi atas saham. Tanggung jawab pemegang saham terbatas pada nilai sahamnya, dan keputusan penting diambil dalam RUPS dengan suara menurut jumlah saham.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Salah.** Pemegang saham PT bertanggung jawab terbatas sebesar saham yang dimilikinya, tanpa melihat besar kecilnya saham.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Inilah arti tanggung jawab terbatas pada PT.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Hak suara dalam RUPS mengikuti jumlah saham.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 4 Kunci: E

Konsep: Pasar persaingan sempurna: banyak penjual dan pembeli, barang seragam, dan harga ditentukan pasar sehingga penjual tidak dapat menetapkan harga sendiri (price taker). Keuntungan ditambah dengan menekan biaya.

Langkah:
1. Ciri: ratusan pedagang, cabai seragam, harga berlaku umum → persaingan sempurna.
2. Harga tidak dapat diubah sendiri → keuntungan ditambah dengan menekan biaya.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Pembeli langsung pindah ke pedagang lain bila harganya lebih mahal.
• **B.** ✗ Jebakan: iklan cocok untuk produk yang dapat dibedakan; cabai yang mutunya sama sulit dibedakan sehingga biaya iklan tidak sebanding.
• **C.** ✗ Dengan ratusan pedagang, kesepakatan harga tidak dapat bertahan dan termasuk praktik persaingan tidak sehat.
• **D.** ✗ Jebakan: pembeli memang datang, tetapi setiap kilogram terjual di bawah harga pasar sehingga keuntungan berkurang.
• **E.** ✓ Menekan biaya menambah keuntungan tanpa mengubah harga jual.

Jawaban: E.

No. 5 Kunci: D

Konsep: Fungsi pengawasan (controlling) adalah membandingkan hasil kerja dengan rencana atau standar, lalu mengambil tindakan perbaikan bila ada penyimpangan.

Langkah:
1. Kegiatan setiap sore: membandingkan hasil dengan target dan memeriksa mutu.
2. Bila menyimpang, diminta perbaikan → fungsi pengawasan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: target memang hasil perencanaan, tetapi yang ditanyakan adalah kegiatan setiap sore.
• **B.** ✗ Kasus tidak menyebut pembagian tugas.
• **C.** ✗ Kasus tidak menyebut pemberian semangat.
• **D.** ✓ Membandingkan hasil dengan target dan memperbaiki penyimpangan adalah inti pengawasan.
• **E.** ✗ Kasus tidak menyebut perhitungan biaya.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 6 Kunci: C

Konsep: Evaluasi kinerja yang adil memakai persentase terhadap jumlah tugas masing-masing, lalu membandingkannya dengan standar. Jumlah mutlak dan rata-rata gabungan dapat menyesatkan.

Langkah:

1. Dina: 114 ÷ 120 = 95% ✓; Eko: 70 ÷ 80 = 87,5% ✗.
2. Fani: 138 ÷ 150 = 92% ✓; Gilang: 44 ÷ 50 = 88% ✗.
3. Gabungan 366 ÷ 400 = 91,5%, tetapi standar berlaku untuk setiap petugas.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: jumlah tiket Gilang memang paling sedikit karena tiket yang ia terima juga paling sedikit; ukurannya persentase.
- **B.** ✗ Jebakan: 12 tiket memang terbanyak, tetapi persentase Fani 92% masih memenuhi standar.
- **C.** ✓ Sesuai perhitungan persentase setiap petugas.
- **D.** ✗ Jebakan: lupa menghitung Gilang (88%), yang juga di bawah 90%.
- **E.** ✗ Jebakan: gabungan 91,5% menutupi dua petugas yang di bawah standar.

Jawaban: C.

No. 7 Kunci: E

Konsep: Struktur folder digital yang baik mengikuti cara berkas dicari, dari kelompok paling umum ke paling khusus, dan tidak mengulang data yang sudah tercantum pada nama berkas.

Langkah:

1. Setiap permintaan menyebut klien, proyek, dan jenis dokumen; klien mencakup beberapa proyek, dan proyek mencakup tiga jenis dokumen → klien > proyek > jenis dokumen.
2. Tahun sudah ada di nama berkas dan jarang ditanyakan → tidak menjadi tingkat folder.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: urutan sesudah tahun sudah benar, tetapi tingkat tahun di paling atas membuat pencarian harus menebak tahun lebih dulu.
- **B.** ✗ Jenis dokumen justru tingkat terakhir dalam urutan pencarian.
- **C.** ✗ Jebakan: urutan proyek dan jenis dokumen tertukar sehingga dokumen satu proyek tersebar di tiga folder.
- **D.** ✗ Satu klien dapat memiliki banyak proyek; urutan pencarian dimulai dari klien.
- **E.** ✓ Sesuai urutan pencarian yang paling sering.

Jawaban: E.

No. 8 Kunci: A

Konsep: Notulen menjadi arsip yang sah setelah disahkan (ditandatangani pemimpin rapat/notulis), disimpan aslinya oleh unit pembuat, dan salinannya dibagikan kepada pihak yang melaksanakan keputusan.

Langkah:

1. Sahkan → simpan asli → bagikan salinan kepada Bagian Gudang dan Pemasaran.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Notulen sah, aslinya tersimpan, dan pelaksana keputusan menerima salinan.
- **B.** ✗ Buku pribadi bukan arsip kantor dan tidak dapat diakses bagian lain.
- **C.** ✗ Jebakan: cepat tersebar, tetapi catatan belum disahkan sehingga belum dapat menjadi dasar kerja.
- **D.** ✗ Bagian Pemasaran juga memerlukannya, dan asli sebaiknya disimpan unit pembuat.
- **E.** ✗ Keputusan rapat harus segera dicatat; menunda membuka peluang lupa dan perubahan sepihak.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 9 Kunci: D

Konsep: Teknik mengangkat yang aman (ergonomi): tekuk lutut, punggung tetap lurus, beban dekat dengan badan, angkat dengan tenaga kaki, dan hindari memutar badan saat membawa beban.

Langkah:

1. Penyebab nyeri rekan: mengangkat sambil membungkuk.
2. Cara aman: tenaga kaki, punggung lurus, beban dekat badan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Cara ini yang membuat rekannya nyeri punggung.
- **B.** ✗ Jebakan: punggung sudah lurus, tetapi beban yang jauh dari badan menambah tekanan pada punggung.
- **C.** ✗ Memutar badan sambil membawa beban berisiko mencederai punggung.
- **D.** ✓ Sesuai prinsip mengangkat yang aman.
- **E.** ✗ Jebakan: awalnya benar, tetapi memutar pinggang sambil membawa beban berisiko mencederai punggung.

Jawaban: D.

No. 10 Kunci: A, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Acara diskon di e-commerce dapat menaikkan pesanan, tetapi penjual harus memperhitungkan keuntungan per produk, kemampuan pengemasan dan pengiriman, serta kejujuran harga.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Potongan besar dapat membuat harga jual di bawah modal sehingga setiap penjualan justru rugi.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: pesanan memang dapat naik, tetapi bila keuntungan per produk hilang, keuntungan total tidak naik.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: aturan marketplace memberi penalti untuk pengiriman lebih dari 2 × 24 jam, dan keterlambatan juga membuat ulasan buruk.
- **Pernyataan 4** ✓ Jumlah pesanan disesuaikan dengan kemampuan kemas.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: pesanan banyak belum tentu untung; biaya tambahan dapat menghabiskan keuntungan.

Jawaban: pernyataan 1, 4.

No. 11 Kunci: C

Konsep: Buku ekspedisi mencatat surat yang dikirim dan memuat tanda tangan penerima sebagai bukti bahwa surat sudah diterima.

Langkah:

1. Masalah: tidak ada bukti terima.
2. Bukti terima yang sah: tanda tangan penerima di buku ekspedisi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Pesan grup tidak menjadi bukti bahwa setiap sekolah menerima surat resminya.
- **B.** ✗ Jebakan: foto membuktikan kurir datang, bukan bahwa surat diterima petugas sekolah.
- **C.** ✓ Tanda tangan penerima menjadi bukti terima.
- **D.** ✗ Jebakan: membantu memeriksa, tetapi tidak menghasilkan bukti tertulis.
- **E.** ✗ Jebakan: ada catatan, tetapi dibuat oleh kurir sendiri tanpa tanda tangan penerima.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 12 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rantai pasok dapat memiliki beberapa saluran distribusi: saluran panjang (produsen–distributor–agen–pengecer–konsumen) dan saluran langsung (produsen–konsumen). Setiap perantara berperan menyalurkan barang dan mengambil bagian keuntungan.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: toko daring hanya melayani kota besar; wilayah lain tetap dilayani distributor.

• **Pernyataan 2** ✓ Agen adalah perantara antara distributor dan pengecer.

• **Pernyataan 3** ✓ Barang tidak lagi melewati distributor, agen, dan warung.

• **Pernyataan 4** ✗ Jarak fisik tidak menurunkan harga; saluran warung justru melewati lebih banyak perantara yang masing-masing mengambil keuntungan.

• **Pernyataan 5** ✓ Distributor tetap dibutuhkan di wilayah lain, sehingga hubungan dengan mereka perlu dijaga.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 13 Kunci: B

Konsep: Nota kontan adalah bukti pembelian tunai. Setiap perhitungan pada nota harus benar: jumlah harga = jumlah barang × harga satuan, diskon = persentase × total, dan dibayar = total − diskon.

Langkah:

1. Jumlah harga dan total Rp700.000 sudah benar.
2. Diskon: 5% × Rp700.000 = Rp35.000 (bukan Rp30.000).
3. Dibayar: Rp700.000 − Rp35.000 = Rp665.000.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: totalnya memang benar, tetapi diskonnya salah hitung.

• **B.** ✓ Perhitungan diskon dan jumlah dibayar yang benar.

• **C.** ✗ Jebakan hitung: 5% dihitung seperti 0,5%.

• **D.** ✗ Diskon berlaku untuk total belanja, bukan jumlah harga satuan.

• **E.** ✗ Jebakan: pembulatan sepihak merugikan pembeli dan membuat nota tidak sesuai kesepakatan diskon 5%.

Jawaban: B.

No. 14 Kunci: D

Konsep: Arsip berketerangan permanen yang retensinya habis menjadi arsip statis. Instansi pemerintah daerah menyerahkan arsip statisnya kepada lembaga kearsipan daerah, disertai daftar dan berita acara penyerahan.

Langkah:

1. Retensi habis + permanen → arsip statis, tidak dimusnahkan.
2. Pemilik: dinas pemerintah kabupaten → diserahkan ke lembaga kearsipan daerah dengan berita acara.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Keterangan permanen berarti arsip tidak boleh dimusnahkan.

• **B.** ✗ Jebakan: masa inaktifnya sudah selesai; langkah berikutnya adalah penyerahan, bukan pemindahan lagi.

• **C.** ✗ Arsip statis asli tidak boleh dimusnahkan walaupun sudah dipindai.

• **D.** ✓ Sesuai ketentuan penyerahan arsip statis.

• **E.** ✗ Arsip itu milik dinas, bukan milik kontraktor.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 15 Kunci: A

Konsep: Pasar konvensional unggul karena barang dapat diperiksa langsung; e-commerce unggul karena praktis dan harga mudah dibandingkan. Cara "pesan daring, ambil di toko" menggabungkan keduanya.

Langkah:

1. Kelebihan daring yang disukai: membandingkan harga dan memesan kapan saja.
2. Kekhawatiran: tertukar, rusak di jalan, garansi.
3. Pembeli satu kota → pesan daring lalu ambil dan periksa di toko.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Kelebihan daring tetap ada, dan kekhawatiran hilang karena pembeli memeriksa ponsel serta kartu garansinya langsung di toko.
- **B.** ✗ Kelebihan daring yang disukai pembeli hilang.
- **C.** ✗ Jebakan: asuransi mengganti kerusakan, tetapi pembeli tetap tidak dapat memeriksa ponsel dan garansinya sebelum menerima.
- **D.** ✗ Harga murah tidak menghilangkan kekhawatiran barang tertukar atau rusak.
- **E.** ✗ Jebakan: soal garansi terbantu, tetapi kekhawatiran barang tertukar atau rusak di perjalanan tetap ada.

Jawaban: A.

No. 16 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Komunikasi digital dengan chatbot mempercepat jawaban untuk pertanyaan umum, tetapi harus menyediakan jalur ke petugas manusia untuk masalah khusus atau pelanggan yang tidak puas.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Masalah khusus membutuhkan penanganan petugas.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: jawabannya cepat, tetapi tidak menjawab kebutuhan pelanggan sehingga ia makin kesal.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Tanda ketidakpuasan perlu ditanggapi oleh manusia.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 17 Kunci: A, B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur K3 saat kecelakaan bahan kimia: ikuti petunjuk label (misalnya bilas air mengalir), cegah cedera bertambah, segera ke tenaga kesehatan dengan membawa informasi bahan, lalu laporkan kejadian untuk pencegahan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Mengucek dapat menggosokkan bahan kimia sehingga cedera bertambah.
- **Pernyataan 2** ✓ Sesuai petunjuk label untuk mengurangi bahan kimia di mata.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: konsep asam-basa diterapkan secara keliru; bahan lain di mata menambah cedera. Label meminta bilas air bersih mengalir 15 menit.
- **Pernyataan 4** ✓ Dokter perlu mengetahui bahan kimia penyebab cedera.
- **Pernyataan 5** ✓ Pelaporan kecelakaan kerja adalah bagian prosedur K3.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4, 5.

No. 18 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Surat pemberitahuan kepada pelanggan ditulis jelas, ringkas, dan santun: memuat waktu, alasan singkat, hal yang perlu disiapkan pelanggan, permintaan maaf bila perlu, dan kontak layanan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Informasi waktu adalah inti pemberitahuan.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: perbaikan mungkin lebih cepat, tetapi pelanggan perlu tahu batas waktu penghentian untuk mengatur kebutuhan airnya.

• **Pernyataan 3** ✓ Pelanggan dapat bersiap menghadapi penghentian layanan.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak jujur, tetapi pelanggan berhak diberi tahu bila jadwal berubah; perusahaan menyediakan kabar susulan dan kontak layanan.

• **Pernyataan 5** ✓ Pelanggan tahu ke mana harus menghubungi bila ada masalah.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 19 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Sistem penyimpanan dipilih menurut cara arsip dicari: tanggal (kronologis), pokok urusan (subjek), nomor (numerik), nama (abjad), atau lokasi (wilayah). Satu kantor dapat memakai beberapa sistem sekaligus.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Laporan dicari menurut tanggal.

• **Pernyataan 2** ✓ Pokok urusan adalah dasar sistem subjek.

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: setiap warga memang punya nama, tetapi berkas dicari dengan NIK sehingga sistem nomor lebih tepat.

• **Pernyataan 4** ✗ Surat itu dicari menurut asal kelurahannya, sehingga sistem wilayah lebih tepat.

• **Pernyataan 5** ✓ Setiap jenis arsip disimpan menurut cara arsip itu paling sering dicari.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

No. 20 Kunci: B

Konsep: Sistem wilayah (geografis) menyimpan arsip menurut lokasi: tingkat paling umum (provinsi), lalu kabupaten/kota, lalu nama koresponden. Lokasi yang dipakai adalah lokasi yang ditetapkan aturan (di sini lokasi usaha pelanggan).

Langkah:

1. Lokasi usaha: Kota Depok, Jawa Barat.
2. Jawa Barat → Laci 2; Depok → sekat "Depok".
3. Di belakang sekat, map diurutkan menurut nama "Sinar Abadi".

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: "Bogor" adalah nama jalan, bukan kota tempat usaha.

• **B.** ✓ Sesuai provinsi dan kota lokasi usaha.

• **C.** ✗ Jebakan: Tangerang adalah tempat tinggal pemilik, bukan lokasi usaha.

• **D.** ✗ Jebakan: huruf S berasal dari nama toko; nama baru dipakai di belakang sekat kota.

• **E.** ✗ Jebakan: Bandung adalah ibu kota provinsi, bukan lokasi usaha pelanggan.

Jawaban: B.

No. 21 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Alih media arsip ke bentuk digital memudahkan pencarian dan menyelamatkan isi arsip yang mulai rusak, tetapi memerlukan penamaan teratur, cadangan, dan penyusutan arsip fisik sesuai prosedur.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Penamaan yang teratur membuat foto dapat dicari dengan cepat.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Arsip digital juga berisiko hilang tanpa cadangan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: arsip fisik hanya dimusnahkan melalui penilaian dan prosedur penyusutan; sebagian foto dapat bernilai sejarah perusahaan.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 22 Kunci: C

Konsep: Diagram batang berkelompok cocok untuk membandingkan beberapa kategori pada dua waktu atau lebih. Persentase perubahan = (nilai baru − nilai lama) ÷ nilai lama × 100%.

Langkah:
1. Malang: (1.500 − 1.200) ÷ 1.200 = 25%.
2. Batu: (760 − 800) ÷ 800 = −5% (turun).
3. Kediri: (900 − 600) ÷ 600 = 50%.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Diagram lingkaran hanya menunjukkan bagian dari satu keseluruhan, sehingga tidak cocok untuk membandingkan dua tahun.
• **B.** ✗ Jebakan: kenaikannya sama-sama 300 pelanggan, tetapi persentasenya 25% dan 50%.
• **C.** ✓ Bentuk dan kesimpulan tepat.
• **D.** ✗ Batu justru turun 40 pelanggan.
• **E.** ✗ Arah perubahan salah: Batu turun 40, bukan naik.

Jawaban: C.

No. 23 Kunci: A

Konsep: VLOOKUP(nilai_dicari; rentang; nomor_kolom; 0) mencari nilai yang sama persis di kolom pertama rentang, lalu mengambil isi kolom ke-n pada baris itu.

Langkah:
1. Cari "B04" di kolom A → baris 5.
2. Kolom ke-3 rentang A:C adalah kolom C → 4.000.
3. 4.000 × 10 = 40.000.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Sesuai langkah perhitungan.
• **B.** ✗ Jebakan: mengambil baris B03 (1.500 × 10).
• **C.** ✗ Jebakan: lupa dikali 10.
• **D.** ✗ Jebakan: mengambil kolom ke-2 (nama barang).
• **E.** ✗ Jebakan: mengambil baris B05 (25.000 × 10).

Jawaban: A.

No. 24 Kunci: E

Konsep: Penyambungan perangkat keras presentasi memerlukan kesesuaian port keluaran tampilan (laptop) dan port masukan (proyektor). Bila jenis port berbeda, dipakai adaptor yang sesuai ditambah kabel penghubung.

Langkah:
1. Laptop: keluaran tampilan hanya USB-C; tidak ada HDMI atau VGA.
2. Proyektor: masukan HDMI dan VGA.
3. USB-C → adaptor ke HDMI → kabel HDMI → port HDMI proyektor.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: laptop tidak memiliki port HDMI.
• **B.** ✗ Laptop tidak memiliki port VGA.
• **C.** ✗ Kabel USB-A ke USB-B untuk printer, dan proyektor tidak memiliki port USB-B.
• **D.** ✗ Jebakan: adaptor diperlukan, tetapi adaptor saja tidak menjangkau proyektor; masih perlu kabel

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

HDMI.

• **E.** ✓ Keluaran USB-C diubah menjadi HDMI, lalu disambungkan dengan kabel HDMI.

Jawaban: E.

No. 25 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pengelolaan data pribadi yang aman: mengumpulkan data seperlunya sesuai tujuan, memberitahukan tujuan dan meminta persetujuan, membatasi akses, serta tidak menyebarkan data tanpa izin pemiliknya.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Data seperlunya sesuai tujuan: menghubungi peserta dan mencetak sertifikat.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: lengkap belum tentu baik; data itu tidak dibutuhkan dan sering dipakai untuk verifikasi rekening sehingga berisiko disalahgunakan.

• **Pernyataan 3** ✓ Pemilik data berhak tahu dan setuju untuk apa datanya dipakai.

• **Pernyataan 4** ✓ Akses dibatasi untuk mencegah kebocoran.

• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: guru pembimbing memang terkait, tetapi mereka dapat membaca data siswa sekolah lain; akses dibatasi pada panitia yang bertugas.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penutup

Kamu sudah sampai di akhir buku ini. Itu sendiri membuktikan bahwa kamu mampu menepati janji belajarmu.

Lima strategi yang paling penting untuk TKA Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis:

1. **Baca pertanyaannya dulu, baru ceritanya.** Cerita tentang kantor dan pelanggan sering panjang. Kalimat pertanyaan memberi tahu bagian cerita mana yang perlu kamu tandai.
2. **Cari tokoh, tujuan, dan prosedurnya.** Pilihan yang benar memenuhi tujuan tokoh dan tidak melanggar prosedur, aturan kantor, atau batas wewenang yang disebut di soal.
3. **Tentukan tahap yang bermasalah.** Pada soal dokumen, arsip, dan data, tanyakan di tahap mana masalahnya terjadi: mencatat, mengirim, menyimpan, mencari, atau menyusutkan. Perbaikan yang benar menyasar tahap itu.
4. **Hitung sebelum menilai.** Pada soal yang memuat tabel atau angka, hitung persentase, selisih, atau total. Jangan menilai dari angka terbesar atau terkecil saja.
5. **Pisahkan yang benar dari yang menjawab.** Banyak pengecoh berisi kalimat yang benar secara umum tetapi tidak menjawab kasus yang ditanyakan. Pada soal pernyataan, nilai satu per satu.

Sepekan sebelum ujian:

- Kerjakan satu Simulasi TKA pada jam yang sama dengan jadwal ujianmu, lengkap dengan batas waktunya.
- Ulangi soal yang pernah kamu jawab salah, lalu baca lagi bagian "Strategi dan jebakan" pada sub babnya. Pada soal yang jawabannya lebih dari satu, nilai setiap pernyataan sendiri-sendiri.
- Tulis ulang tanpa melihat buku: alur dokumen jual-beli, tujuh "tepat" logistik, urutan penanganan surat masuk, siklus hidup arsip, dan langkah PASS pada APAR.
- Jangan memaksakan materi baru pada malam terakhir. Siapkan perlengkapan ujian sehari sebelumnya, dan beristirahatlah dengan cukup.

Teruslah belajar lewat LMS Next Level Study; pindai kode QR di setiap bab.

Pekerja kantor yang baik menjaga kepercayaan, terutama saat tidak ada yang mengawasi. Bawalah kesetiaan itu ke ruang ujian, lalu ke tempat kerja dan usahamu kelak. Ilmu yang kamu kumpulkan hari ini adalah bekal yang kelak kamu persembahkan untuk keluarga, untuk orang-orang di sekitarmu, dan untuk negeri ini. Bekerjalah dengan sungguh-sungguh dan jujur, sepenuh hati dan segenap tenaga. Apa pun hasil ujianmu nanti, kesungguhan yang kamu bangun selama belajar akan tetap menjadi milikmu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Selamat berjuang.

Handaka Lumu

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lampiran

Lampiran 1 · Glosarium

Istilah	Arti singkat	Dibahas di
Administrasi (arti sempit)	kegiatan mengelola keterangan di kantor: menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan; disebut juga tata usaha	1.1
Fungsi manajemen (POAC)	perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan	1.1
Surat penawaran, surat pesanan	surat penjual yang menawarkan barang; surat pembeli yang memesan barang	1.2
Surat jalan	dokumen yang menyertai barang dan ditandatangani penerima sebagai bukti barang diterima	1.2
Faktur	tagihan dari penjual yang memuat rincian barang dan jumlah yang harus dibayar	1.2
Kuitansi, nota kontan	bukti penerimaan uang; bukti pembelian tunai	1.2
Nota debit, nota kredit	pemberitahuan pengurangan utang atas barang retur yang dibuat pembeli; dibuat penjual saat menerima retur	1.2
Retur	pengembalian barang karena rusak atau tidak sesuai	1.2
Rantai pasok (*supply chain*)	rangkaian pelaku dan aliran dari pemasok bahan sampai barang di tangan konsumen	1.3
Aliran barang, uang, informasi	tiga aliran dalam rantai pasok: barang ke arah konsumen, uang ke arah pemasok, informasi dua arah	1.3
Titik pemesanan ulang	jumlah stok yang hanya cukup untuk pemakaian selama menunggu barang pesanan tiba	1.3
Stok pengaman	tambahan stok untuk berjaga bila pemakaian naik atau pengiriman terlambat	1.3
Saluran distribusi	jalur barang dari produsen ke konsumen, pendek atau panjang	1.3
Logistik	pengelolaan arus barang: pengadaan, pergudangan, persediaan, pengemasan, dan pengangkutan	1.4
Tujuh "tepat"	tepat barang, jumlah, kondisi, tempat, waktu, pelanggan, dan biaya	1.4
Fast moving, *slow moving*	barang yang sering diambil; barang yang jarang diambil	1.4
FIFO, FEFO	barang yang masuk lebih dulu keluar lebih dulu; barang yang lebih dulu kedaluwarsa keluar lebih dulu	1.4
Perusahaan perseorangan	usaha milik satu orang yang menanggung semua risiko	2.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Firma	persekutuan dua orang atau lebih dengan satu nama bersama; semua sekutu bertanggung jawab penuh	2.1
CV (persekutuan komanditer)	persekutuan dengan sekutu aktif (komplementer) dan sekutu pasif (komanditer)	2.1
PT (perseroan terbatas)	badan hukum bermodal saham; tanggung jawab pemegang saham sebatas modal yang disetor	2.1
Koperasi, SHU	badan usaha berasas kekeluargaan; sisa hasil usaha yang dibagi menurut jasa anggota	2.1
BUMN, Persero, Perum	badan usaha milik negara; berbentuk PT dan mengejar laba; melayani kepentingan umum	2.1
Persaingan sempurna, monopolistik	banyak penjual dengan barang seragam; banyak penjual dengan barang yang dibedakan	2.2
Oligopoli, monopoli, monopsoni	beberapa penjual besar; satu penjual; satu pembeli	2.2
Pasar konvensional, *e-commerce*	pasar tempat penjual dan pembeli bertemu langsung; jual beli dengan pemesanan dan pembayaran lewat media elektronik	2.3
Marketplace	platform yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli	2.3, 2.4
B2C, B2B, C2C	bisnis ke konsumen; bisnis ke bisnis; konsumen ke konsumen	2.4
Dropship, prapesan	menjual tanpa menyimpan stok sendiri; pembeli memesan dan membayar sebelum barang tersedia	2.4
Margin, laba per produk	selisih harga jual dan biaya per unit	2.4
Pelanggan internal, eksternal	rekan kerja yang dilayani; pihak luar yang dilayani	3.1
Pelayanan prima	pelayanan dengan sikap ramah, perhatian pada kebutuhan, dan tindakan yang membantu	3.1
Gratifikasi	pemberian kepada petugas yang berkaitan dengan layanan; harus ditolak atau dilaporkan	3.1
Evaluasi layanan	membandingkan praktik layanan dengan standar untuk menemukan butir yang belum terpenuhi	3.2
Standar layanan	daftar butir sikap dan waktu yang harus dipenuhi petugas	3.2
Prioritas masalah	masalah yang paling sering terjadi atau paling jauh dari target, ditangani lebih dulu	3.2
Mendengar aktif, parafrasa	menyimak penuh; mengulang inti ucapan dengan kata sendiri	3.3
Pesan telepon	catatan hari, jam, nama dan asal penelepon, isi pesan, nomor, dan penerima pesan	3.3
Surat bisnis	surat resmi kepada pelanggan dengan kop, nomor, perihal, alamat, isi, penutup, dan tanda tangan	3.4
Surat undangan	surat yang memuat hari, tanggal, waktu, tempat, dan acara	3.4
Surel	surat elektronik; sebaiknya bersubjek jelas dan bersapaan resmi	3.4, 3.5
CC, BCC	penerima salinan yang alamatnya terlihat; penerima salinan yang alamatnya disembunyikan	3.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Chatbot	program yang menjawab pertanyaan umum otomatis	3.5
K3, K3LH	keselamatan dan kesehatan kerja; ditambah lindungan lingkungan hidup	4.1
Bahaya, risiko	sumber kemungkinan cedera; gabungan peluang dan akibat suatu bahaya	4.1
Hierarki pengendalian	urutan dari kuat ke lemah: hilangkan, ganti, rekayasa, aturan, alat pelindung diri	4.1
Ergonomi	penyesuaian pekerjaan dan peralatan dengan tubuh pekerja	4.1
Limbah B3	limbah bahan berbahaya dan beracun, misalnya baterai dan lampu neon	4.1
Segitiga api, kelas api	tiga unsur api: bahan bakar, panas, oksigen; penggolongan api menurut bahan yang terbakar	4.2
APAR, PASS	alat pemadam api ringan; tarik pin, arahkan, tekan, sapu	4.2
Piktogram bahaya	simbol pada label bahan kimia yang menunjukkan jenis bahaya	4.2
P3K	pertolongan pertama pada kecelakaan	4.2
5R	ringkas, rapi, resik, rawat, rajin	4.3
Budaya kerja	kebiasaan dan nilai bersama di tempat kerja: disiplin, jujur, rahasia terjaga, tanggung jawab	4.3
Penamaan berkas, pengendalian versi	aturan nama berkas yang seragam; penomoran dan penanggalan setiap versi dokumen	5.1
Hak akses	batas yang boleh dilakukan pengguna pada dokumen: melihat, mengomentari, mengedit	5.1, 6.3
Alih media	memindahkan isi dokumen ke bentuk lain, misalnya dipindai menjadi berkas digital	5.1, 5.6
Surat masuk, surat keluar	surat yang diterima kantor; surat yang dikirim kantor	5.2
Pertinggal	salinan surat keluar yang disimpan sebagai arsip	5.2
Notulen	catatan hasil rapat yang menjadi arsip setelah disahkan	5.2
Buku agenda	buku yang mencatat surat masuk atau keluar secara berurutan	5.3
Lembar disposisi	lembar instruksi pimpinan tentang tindak lanjut sebuah surat	5.3
Kartu kendali	lembar pencatatan surat masuk untuk melacak penyelesaiannya	5.3
Buku ekspedisi	buku bukti pengiriman surat dengan tanda tangan penerima	5.3
Tembusan	salinan surat untuk pihak yang perlu mengetahui	5.3
Arsip dinamis aktif, inaktif	arsip yang masih sering dipakai; arsip yang jarang dipakai	5.4
Arsip statis	arsip bernilai guna permanen yang diserahkan ke lembaga kearsipan	5.4
Retensi, jadwal retensi arsip	lama arsip disimpan; daftar lama simpan dan nasib akhir arsip	5.4
Penyusutan arsip	pemindahan, pemusnahan, dan penyerahan arsip	5.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Berita acara pemusnahan	dokumen resmi yang mencatat arsip yang dimusnahkan	5.4
Sistem abjad, nomor, subjek, wilayah, kronologis	sistem penyimpanan menurut nama, nomor, pokok masalah, lokasi, dan tanggal	5.5
Sistem angka akhir (*terminal digit*)	sistem nomor yang dibaca dari kelompok angka paling kanan	5.5
Kata tangkap, indeks	kata kunci penentu letak arsip; daftar yang memudahkan pencarian	5.5
Guide, map, folder	penyekat, pelindung berkas, dan penjepit dokumen di laci arsip	5.5
Cadangan (*backup*)	salinan data yang disimpan terpisah untuk berjaga bila data hilang	5.6, 6.3
Perangkat masukan, keluaran	alat untuk memasukkan data; alat untuk menampilkan hasil	6.1
Pemindai, penghancur kertas	alat mengubah dokumen menjadi berkas digital; alat memusnahkan dokumen rahasia	6.1
HDMI, VGA	jenis port untuk menyambungkan layar atau proyektor	6.1
NAS	penyimpanan berkas yang terhubung ke jaringan kantor	6.1
Mail merge	penggabungan dokumen induk dengan daftar data untuk membuat surat massal	6.2
SUM, IF, COUNTIF, SUMIF, VLOOKUP	fungsi lembar kerja: menjumlahkan; memilih nilai menurut syarat; menghitung sel bersyarat; menjumlahkan sel bersyarat; mencari nilai dalam tabel	6.2
Alamat sel relatif, mutlak	alamat yang bergeser saat rumus disalin; alamat yang tetap karena diberi tanda $	6.2
Data, informasi	fakta mentah; data yang sudah diolah menjadi bermakna	6.3
Phishing	surel atau pesan palsu yang menjebak pengguna menyerahkan data	6.3
Verifikasi dua langkah	pengamanan akun dengan dua bukti identitas	6.3
Diagram batang, garis, lingkaran	grafik untuk membandingkan kategori; menunjukkan perubahan; menunjukkan bagian terhadap keseluruhan	6.4

Lampiran 2 · Rujukan dan catatan tentang data

Isi buku ini mengikuti rujukan resmi berikut.

Sumber	Dipakai untuk
Pusmendik Kemendikdasmen (Pusat Asesmen Pendidikan), halaman kisi-kisi TKA SMK, mata pelajaran Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis	elemen, butir muatan, level kognitif, dan bentuk soal
Soal asli TKA SMK 2025, mata pelajaran Projek Kreatif dan Kewirausahaan (Pusat Asesmen Pendidikan, Kemendikdasmen)	bentuk dan kedalaman soal sebagai acuan; belum ada soal asli untuk Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Semua nama orang, kantor, usaha, lembaga, dan angka pada contoh, latihan, kuis, dan simulasi dalam buku ini rekaan dan disusun untuk latihan soal. Buku ini tidak memuat data statistik nyata.

Lampiran 3 · Lembar jawaban kosong

Lembar ini boleh difotokopi. Untuk soal pilihan ganda, lingkari satu huruf. Untuk soal yang jawabannya lebih dari satu, lingkari semua huruf yang benar. Untuk soal Benar/Salah, tulis B atau S untuk setiap pernyataan.

No	Jawaban	No	Jawaban	No	Jawaban
1	A B C D E	10	A B C D E	19	A B C D E
2	A B C D E	11	A B C D E	20	A B C D E
3	A B C D E	12	A B C D E	21	A B C D E
4	A B C D E	13	A B C D E	22	A B C D E
5	A B C D E	14	A B C D E	23	A B C D E
6	A B C D E	15	A B C D E	24	A B C D E
7	A B C D E	16	A B C D E	25	A B C D E
8	A B C D E	17	A B C D E		
9	A B C D E	18	A B C D E		

Skor: _____ / _____ · Waktu yang dipakai: _____ menit

Lampiran 4 · Catatan edisi

Edisi 1 (2026/2027), dibagikan gratis untuk pelajar Indonesia sebagai dedikasi Next Level Study Indonesia untuk bangsa; boleh diperbanyak dan dibagikan untuk belajar, tetapi tidak untuk diperjualbelikan. Semua soal latihan, kuis, dan simulasi TKA diambil dari Bank Soal NLS dengan kode yang sama dengan LMS. Bila kamu menemukan kesalahan, sampaikan kepada pengajarmu agar dapat diperbaiki pada edisi berikutnya.

Daftar sumber gambar

Gambar materi yang diambil dari sumber berlisensi terbuka dipakai sesuai lisensinya dengan menyebut pembuatnya; gambar lain digambar oleh tim Next Level Study Indonesia.

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.1	kegiatan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.2	poac	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.3	pekerjaan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.4	alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.5	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.6	alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.7	faktur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.8	kuitansi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.9	retur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.10	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.11	rantai	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.12	aliran	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.13	pesan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.14	saluran	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.15	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.16	tepat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.17	gudang	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.18	fifo	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.19	moda	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.20	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.1	bentuk	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.2	cv	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.3	tabel	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.4	pilih	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.5	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.6	golong	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.7	spektrum	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 2.8	tabel	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.9	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.10	alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.11	tabel	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.12	tampilan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.13	biaya	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.14	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.15	jenis	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.16	alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.17	dropship	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.18	laba	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.19	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.1	pelanggan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.2	3a	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.3	loket	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.4	marah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.5	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.6	siklus	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.7	lembar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.8	prioritas	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.9	tulang	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.10	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.11	unsur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 3.12	telepon	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.13	pesan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.14	keluhan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.15	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.16	surat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.17	undangan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.18	balasan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.19	surel	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.20	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.21	saluran	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.22	chat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.23	cc	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.24	komplain	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.25	video	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.26	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.1	denah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.2	hierarki	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.3	posisi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.4	angkat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.5	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.6	api	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.7	pass	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.8	apar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 4.9	evakuasi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.10	gempa	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.11	label	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.12	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.13	nilai	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.14	5r	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.15	rapat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.16	dilema	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.17	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.1	nama	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.2	folder	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.3	versi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.4	akses	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.5	alihmedia	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.6	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.7	masuk	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.8	pilah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.9	keluar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.10	nomor	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.11	notulen	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.12	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.13	alat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.14	agenda	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 5.15	disposisi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.16	kartu	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.17	ekspedisi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.18	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.19	siklus	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.20	garis	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.21	jra	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.22	pindah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.23	musnah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.24	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.25	lima	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.26	abjad	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.27	angka	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.28	subjek	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.29	lemari	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.30	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.31	banding	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.32	alihmedia	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.33	cadangan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.34	pilih	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 5.35	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.1	kelompok	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.2	pilih	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 6.3	port	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.4	jilid	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.5	hibrida	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.6	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.7	jenis	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.8	mailmerge	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.9	lembar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.10	rumus	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.11	alamat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.12	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.13	alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.14	uji	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.15	cadangan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.16	akses	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.17	phishing	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.18	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.19	pilih	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.20	batanggaris	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.21	lingkaran	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.22	anatomi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.23	menyesatkan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 6.24	peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel silang sub bab dan soal

Sub bab	Soal
1.1 · Konsep administrasi dalam aktivitas bisnis	Bedah Prediksi 07 no. 1; Latihan 1.1 no. 1; Kuis Bab 1 no. 1; Kuis Bab 1 no. 2; Kuis Bab 1 no. 7; Kuis Bab 1 no. 9; Kuis Bab 1 no. 10; Simulasi 2 no. 4; Simulasi 3 no. 5
1.2 · Pencatatan dan pengelolaan dokumen bisnis sederhana	Bedah Prediksi 07 no. 10; Latihan 1.2 no. 1; Latihan 1.2 no. 2; Kuis Bab 1 no. 3; Kuis Bab 1 no. 4; Kuis Bab 1 no. 5; Kuis Bab 1 no. 6; Kuis Bab 1 no. 8; Kuis Bab 1 no. 12; Kuis Bab 1 no. 15; Simulasi 1 no. 2; Simulasi 2 no. 6; Simulasi 3 no. 13
1.3 · Alur dan peran rantai pasok	Bedah Prediksi 07 no. 14; Latihan 1.3 no. 1; Latihan 1.3 no. 2; Kuis Bab 1 no. 14; Kuis Bab 1 no. 18; Kuis Bab 1 no. 19; Kuis Bab 1 no. 20; Kuis Bab 1 no. 21; Kuis Bab 1 no. 23; Kuis Bab 1 no. 24; Simulasi 1 no. 1; Simulasi 2 no. 5; Simulasi 3 no. 12
1.4 · Pengertian, tujuan, dan fungsi logistik	Bedah Prediksi 08 no. 12; Latihan 1.4 no. 1; Latihan 1.4 no. 2; Kuis Bab 1 no. 11; Kuis Bab 1 no. 13; Kuis Bab 1 no. 16; Kuis Bab 1 no. 17; Kuis Bab 1 no. 22; Kuis Bab 1 no. 25; Simulasi 1 no. 16; Simulasi 2 no. 2
2.1 · Jenis dan karakteristik bentuk badan usaha	Bedah Prediksi 07 no. 3; Latihan 2.1 no. 1; Latihan 2.1 no. 2; Kuis Bab 2 no. 1; Kuis Bab 2 no. 2; Kuis Bab 2 no. 4; Kuis Bab 2 no. 5; Kuis Bab 2 no. 6; Kuis Bab 2 no. 7; Kuis Bab 2 no. 13; Simulasi 1 no. 18; Simulasi 2 no. 3; Simulasi 3 no. 3
2.2 · Jenis pasar dalam kegiatan ekonomi dan bisnis	Bedah Prediksi 07 no. 12; Latihan 2.2 no. 1; Kuis Bab 2 no. 8; Kuis Bab 2 no. 9; Kuis Bab 2 no. 12; Kuis Bab 2 no. 16; Simulasi 1 no. 10; Simulasi 3 no. 4
2.3 · Perbedaan karakteristik pasar konvensional dan e-commerce	Bedah Prediksi 09 no. 7; Latihan 2.3 no. 1; Latihan 2.3 no. 2; Kuis Bab 2 no. 3; Kuis Bab 2 no. 10; Kuis Bab 2 no. 11; Kuis Bab 2 no. 14; Kuis Bab 2 no. 15; Kuis Bab 2 no. 19; Kuis Bab 2 no. 21; Simulasi 1 no. 12; Simulasi 2 no. 1; Simulasi 3 no. 15
2.4 · Peran e-commerce dalam kegiatan bisnis	Bedah Prediksi 09 no. 5; Latihan 2.4 no. 1; Latihan 2.4 no. 2; Kuis Bab 2 no. 17; Kuis Bab 2 no. 18; Kuis Bab 2 no. 20; Kuis Bab 2 no. 22; Kuis Bab 2 no. 23; Kuis Bab 2 no. 24; Kuis Bab 2 no. 25; Simulasi 1 no. 9; Simulasi 2 no. 14; Simulasi 3 no. 10
3.1 · Etika dan sikap profesional dalam melayani pelanggan	Bedah Prediksi 07 no. 5; Latihan 3.1 no. 1; Latihan 3.1 no. 2; Kuis Bab 3 no. 1; Kuis Bab 3 no. 4; Kuis Bab 3 no. 5; Kuis Bab 3 no. 6; Kuis Bab 3 no. 10; Simulasi 1 no. 13; Simulasi 2 no. 8; Simulasi 3 no. 2
3.2 · Evaluasi praktik layanan pelanggan sesuai norma dan budaya kerja	Bedah Prediksi 08 no. 4; Latihan 3.2 no. 1; Latihan 3.2 no. 2; Kuis Bab 3 no. 3; Kuis Bab 3 no. 7; Kuis Bab 3 no. 8; Kuis Bab 3 no. 9; Kuis Bab 3 no. 11; Simulasi 1 no. 15; Simulasi 2 no. 16; Simulasi 3 no. 6
3.3 · Komunikasi lisan dengan pelanggan	Bedah Prediksi 08 no. 3; Latihan 3.3 no. 1; Kuis Bab 3 no. 2; Kuis Bab 3 no. 14; Kuis Bab 3 no. 15; Kuis Bab 3 no. 19; Kuis Bab 3 no. 20; Simulasi 1 no. 11; Simulasi 2 no. 17; Simulasi 3 no. 1
3.4 · Komunikasi tertulis dengan pelanggan	Bedah Prediksi 09 no. 3; Latihan 3.4 no. 1; Latihan 3.4 no. 2; Kuis Bab 3 no. 12; Kuis Bab 3 no. 13; Kuis Bab 3 no. 17; Kuis Bab 3 no. 21; Kuis Bab 3 no. 22; Simulasi 1 no. 17; Simulasi 2 no. 9; Simulasi 3 no. 18

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab	Soal
3.5 · Komunikasi digital dengan pelanggan	Bedah Prediksi 08 no. 6; Latihan 3.5 no. 1; Latihan 3.5 no. 2; Kuis Bab 3 no. 16; Kuis Bab 3 no. 18; Kuis Bab 3 no. 23; Kuis Bab 3 no. 24; Kuis Bab 3 no. 25; Simulasi 1 no. 8; Simulasi 3 no. 16
4.1 · Prinsip K3/K3LH di lingkungan perkantoran dan industri	Bedah Prediksi 08 no. 9; Latihan 4.1 no. 1; Latihan 4.1 no. 2; Kuis Bab 4 no. 1; Kuis Bab 4 no. 2; Kuis Bab 4 no. 3; Kuis Bab 4 no. 4; Kuis Bab 4 no. 5; Kuis Bab 4 no. 6; Kuis Bab 4 no. 7; Kuis Bab 4 no. 8; Kuis Bab 4 no. 12; Kuis Bab 4 no. 14; Simulasi 1 no. 5; Simulasi 2 no. 12; Simulasi 3 no. 9
4.2 · Analisis penerapan K3/K3LH sesuai prosedur dan standar kerja	Bedah Prediksi 09 no. 18; Latihan 4.2 no. 1; Latihan 4.2 no. 2; Kuis Bab 4 no. 9; Kuis Bab 4 no. 10; Kuis Bab 4 no. 11; Kuis Bab 4 no. 13; Kuis Bab 4 no. 19; Kuis Bab 4 no. 20; Kuis Bab 4 no. 21; Kuis Bab 4 no. 22; Kuis Bab 4 no. 23; Kuis Bab 4 no. 25; Simulasi 1 no. 7; Simulasi 2 no. 10; Simulasi 3 no. 17
4.3 · Budaya kerja di lingkungan perkantoran	Bedah Prediksi 09 no. 19; Latihan 4.3 no. 1; Kuis Bab 4 no. 15; Kuis Bab 4 no. 16; Kuis Bab 4 no. 17; Kuis Bab 4 no. 18; Kuis Bab 4 no. 24; Simulasi 2 no. 15
5.1 · Penanganan dokumen digital sesuai prosedur organisasi	Bedah Prediksi 09 no. 24; Latihan 5.1 no. 1; Latihan 5.1 no. 2; Kuis Bab 5 no. 1; Kuis Bab 5 no. 3; Kuis Bab 5 no. 4; Kuis Bab 5 no. 5; Simulasi 1 no. 14; Simulasi 2 no. 7; Simulasi 3 no. 7
5.2 · Pembuatan dan penerimaan arsip	Bedah Prediksi 07 no. 4; Latihan 5.2 no. 1; Latihan 5.2 no. 2; Kuis Bab 5 no. 2; Kuis Bab 5 no. 10; Kuis Bab 5 no. 14; Kuis Bab 5 no. 18; Simulasi 1 no. 6; Simulasi 2 no. 11; Simulasi 2 no. 13; Simulasi 3 no. 8
5.3 · Pencatatan dan pendistribusian arsip	Bedah Prediksi 09 no. 14; Latihan 5.3 no. 1; Latihan 5.3 no. 2; Latihan 5.3 no. 3; Kuis Bab 5 no. 15; Kuis Bab 5 no. 17; Kuis Bab 5 no. 20; Kuis Bab 5 no. 24; Simulasi 1 no. 4; Simulasi 2 no. 24; Simulasi 3 no. 11
5.4 · Penyusutan arsip sesuai siklus hidup arsip	Bedah Prediksi 09 no. 25; Latihan 5.4 no. 1; Latihan 5.4 no. 2; Kuis Bab 5 no. 6; Kuis Bab 5 no. 8; Kuis Bab 5 no. 22; Kuis Bab 5 no. 25; Simulasi 1 no. 3; Simulasi 2 no. 25; Simulasi 3 no. 14
5.5 · Sistem pengarsipan	Bedah Prediksi 08 no. 20; Latihan 5.5 no. 1; Latihan 5.5 no. 2; Latihan 5.5 no. 3; Latihan 5.5 no. 4; Kuis Bab 5 no. 7; Kuis Bab 5 no. 9; Kuis Bab 5 no. 11; Kuis Bab 5 no. 13; Kuis Bab 5 no. 19; Kuis Bab 5 no. 23; Simulasi 1 no. 19; Simulasi 1 no. 23; Simulasi 2 no. 20; Simulasi 3 no. 19; Simulasi 3 no. 20
5.6 · Perbandingan sistem arsip manual dan digital	Bedah Prediksi 09 no. 23; Latihan 5.6 no. 1; Latihan 5.6 no. 2; Kuis Bab 5 no. 12; Kuis Bab 5 no. 16; Kuis Bab 5 no. 21; Simulasi 1 no. 25; Simulasi 2 no. 22; Simulasi 3 no. 21
6.1 · Pemilihan perangkat keras perkantoran sesuai fungsi	Bedah Prediksi 08 no. 22; Latihan 6.1 no. 1; Latihan 6.1 no. 2; Kuis Bab 6 no. 1; Kuis Bab 6 no. 2; Kuis Bab 6 no. 5; Kuis Bab 6 no. 7; Kuis Bab 6 no. 10; Kuis Bab 6 no. 15; Kuis Bab 6 no. 16; Simulasi 1 no. 24; Simulasi 2 no. 19; Simulasi 3 no. 24
6.2 · Pemilihan perangkat lunak perkantoran untuk pengelolaan data	Bedah Prediksi 09 no. 21; Latihan 6.2 no. 1; Latihan 6.2 no. 2; Kuis Bab 6 no. 3; Kuis Bab 6 no. 4; Kuis Bab 6 no. 11; Kuis Bab 6 no. 12; Kuis Bab 6 no. 13; Kuis Bab 6 no. 14; Simulasi 1 no. 20; Simulasi 2 no. 23; Simulasi 3 no. 23

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab	Soal
6.3 · Pengelolaan dan pengujian data perkantoran secara sistematis dan aman	Bedah Prediksi 09 no. 17; Latihan 6.3 no. 1; Latihan 6.3 no. 2; Kuis Bab 6 no. 6; Kuis Bab 6 no. 8; Kuis Bab 6 no. 9; Kuis Bab 6 no. 17; Kuis Bab 6 no. 19; Kuis Bab 6 no. 23; Kuis Bab 6 no. 24; Simulasi 1 no. 22; Simulasi 2 no. 21; Simulasi 3 no. 25
6.4 · Penyajian data dan informasi perkantoran	Bedah Prediksi 08 no. 21; Kuis Bab 6 no. 18; Kuis Bab 6 no. 20; Kuis Bab 6 no. 21; Kuis Bab 6 no. 22; Kuis Bab 6 no. 25; Simulasi 1 no. 21; Simulasi 2 no. 18; Simulasi 3 no. 22

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

NEXT LEVEL STUDY INDONESIA

Era Baru Pendidikan

TKA SMK MPLB

Tetaplah menari, sekalipun lagu pengiringmu telah hilang. Sebab di luar sana, selalu ada seseorang yang menemukan bahagianya karena kamu tidak berhenti melangkah.

— HANDAKA LUMU

Buku ini menjelaskan secara rinci apa saja yang perlu kamu persiapkan untuk TKA Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis: materi yang diuji, strategi menjawab, dan latihan yang terarah.

Belajar lebih jauh di LMS NLS

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkmplb

GRATIS · TIDAK UNTUK DIPERJUALBELIKAN

SMKMPLB · Edisi 1 · Gratis untuk pelajar Indonesia · 2026/2027