



**YAYASAN PENDIDIKAN ULIL ALBAB
SMK ULIL ALBAB DEPOK**

STATUS : TER – AKREDITASI A

PROGRAM KEAHLIAN : AKUNTANSI (Keuangan dan Lembaga, Perbankan dan Keuangan Mikro),
MANAJEMEN PERKANTORAN, TEKNIK KOMPUTER dan INFORMATIKA (Teknik Komputer Jaringan, Multimedia)
TATA BUSANA, TEKNIK OTOMOTIF (Teknik Bisnis Sepeda Motor), FARMASI (Farmasi Klinis & Komunitas) ,
PERHOTELAN (Perhotelan & Jasa Pariwisata)

Akreditasi "A" Nomor: 02.00/203/SK/BAN-SM/XII/2018

NSS : 34.2.02.17.14.004

NPSN : 20214818

Jl. Pegambuan No. 10 Telp. (0231) 341508 Kasugengan Lor Depok – Cirebon 45653

E-mail: ulilalbab_disdik@yahoo.co.id

**PENILAIAN AKHIR SEMESTER GANJIL
Tahun Pelajaran 2022/2023**

Mata Pelajaran : **KOMUNIKASI INDUSTRI PARIWISATA**
Kelas/ Prog. Keahlian : X / PERHOTELAN
Guru Mata Pelajaran : Intan Opus Fatullah, S.Pd
Alokasi Waktu : 90 Menit

PETUNJUK UMUM

1. Persiapkan alat tulis secara baik saat akan mengerjakan soal ujian
2. Membaca doa sebelum mengerjakan soal
3. Isilah Identitas dengan mengisi nama, kelas, mata pelajaran, guru mata pelajaran pada lembar jawaban yang disiapkan
4. Bacalah soal secara teliti sebelum menjawab soal
5. Periksa pekerjaan anda sebelum mengakhiri ujian.

SOAL PILIHAN GANDA

1. Pihak yang menyampaikan berita atau sumber berita disebut
 - a. Komunikator
 - b. Komunikasi
 - c. Message
 - d. Feedback
 - e. Transmit
2. Komunikasi adalah proses yang kontinu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh goodwill dan pengertian dari langganannya, pegawainya, dan public umumnya ke dalam dengan mengadakan analisis dan perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan dari
 - a. Sunandang
 - b. J. C. Seidel
 - c. Khabib Nurmagomedov
 - d. RD. Sei Q (2015)
 - e. R. Seo F (2018)
3. Message adalah
 - a. Keluaran berupa respon
 - b. Berita yang mengandung arti
 - c. Pihak yang menerima berita atau pesan
 - d. Proses penyampaian berita atau pesan
 - e. Pihak yang menyampaikan berita atau pesan
4. Aspek dalam komunikasi verbal dimana kecepatan berbicara diatur dengan baik, tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat adalah
 - a. Timing
 - b. Vocabulary
 - c. Intonasi suara
 - d. Humor
 - e. Racing
5. Berikut ini merupakan cara mengatasi hambatan yang terjadi dalam komunikasi, kecuali
 - a. Menghindari membuat penetapan nilai
 - b. Mendengarkan seluruh cerita dengan seksama
 - c. Mengenali perasaan dan emosi
 - d. Meninggikan intonasi suara
 - e. Meninjau orang lain
6. Fungsi internal Public Relation adalah
 - a. Meyosialisasikan kebijakan perusahaan kepada

- publik
- b. Membangun jaringan komunikasi interaktif antara karyawan, manajemen, dan direksi
 - c. Membantu pemasaran untuk menciptakan cipta produk
 - d. Menjelaskan hasil dan dasar diadakannya rapat umum luar biasa pemegang saham
 - e. Menjelaskan hasil rapat umum pemegang saham
7. Menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2005;20) peranan komunikasi adalah
- a. Expert Prescriber
 - b. Komunikasi persuasive
 - c. Instructive Communication
 - d. Human Relation
 - e. Transmit
8. Ruang lingkup komunikasi menurut Soemirat dan Ardianto (2008;15), yaitu
- a. Public Internal dan eksternal
 - b. Komunikasi kerja
 - c. Seputar komunikasi sesama tim
 - d. Pemecahan masalah
 - e. Hubungan kerja
9. Berikut merupakan factor penyebab terjadinya hambatan dalam komunikasi, kecuali
- a. Status
 - b. Kebisingan eksternal
 - c. Bahasa
 - d. Penetapan nilai
 - e. Mengenal perasaan dan emosi
10. Berikut merupakan cara efektif komunikasi di tempat kerja, kecuali
- a. Diplomasi untuk menyelesaikan konflik
 - b. Feedback yang baik
 - c. Saling menghargai
 - d. Jangan berbelit – belit
 - e. Feedback yang baik
11. Jenis – jenis komunikasi yakni
- a. Message dan komunikator
 - b. Internal dan eksternal
 - c. Hubungan antar tim
 - d. Komunikasi verbal dan komunikasi non verbal
 - e. Bicara semiformal dan formal
12. Emosi, tidak konsisten, perbedaan individu, tidak ada umpan balik, dan kurang perhatian merupakan
- a. Penghambat komunikasi
 - b. Upaya terjadinya komunikasi
 - c. Problem solving facilitator
 - d. Upaya melakukan komunikasi
 - e. Pemecah masalah

13. Konsumen terbagi menjadi 3, yaitu konsumen internal, konsumen intermediate, dan
- a. Konsumen biasa
 - b. Konsumen luar biasa
 - c. Konsumen eksternal
 - d. Konsumen sementara
 - e. Konsumen tetap
14. Permintaan konsumen adalah jumlah barang atau jasa yang akan dibeli konsumen pada periode waktu dan keadaan tertentu. Pernyataan tersebut dinyatakan menurut
- a. Berkowitz (1996)
 - b. Kotler dan Armstrong (2003)
 - c. Susanto (1974)
 - d. Roben J. G
 - e. Davis (1962)
15. Berikut ini yang merupakan factor yang memengaruhi tingkat permintaan. Kecuali
- a. Ketersediaan dan harga/jasa sejenis pengganti dan pelengkap
 - b. Perkiraan harga dimasa depan
 - c. Banyaknya/intensitas kebutuhan konsumen
 - d. Harapan pelanggan
 - e. Perilaku konsumen/selera konsumen
16. Dibawah ini yang termasuk harapan pelanggan untuk mendapatkan sebuah layanan yang baik adalah
- a. Mendapatkan produk dengan harga mahal
 - b. Mutu yang didapatkan jelek
 - c. Mendapatkan informasi yang jujur dan benar tentang produk yang akan dibelinya
 - d. Tertipu akan kualitas
 - e. Antrean yang panjang
17. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan, pelanggan, perusahaan bisnis perlu melakukan beberapa tindakan berikut ini, kecuali
- a. Mengidentifikasi harapan dan kebutuhan para pelanggannya
 - b. Memenuhi harapan dan kebutuhan para kolega dan pelanggan terhadap kualitas produk barang dan jasa
 - c. Mempelajari dan menguasai prinsip-prinsip pelayanan prima
 - d. Menginformasi dengan jujur dan benar tentang produk yang akan dibelinya
 - e. Memahami teknik pengukuran umpan balik tentang kepuasan pelanggan
18. Hal yang harus dilakukan untuk mencari konsumen adalah
- a. Bersikap acuh
 - b. Membidik konsumen potensial di sekitar

- c. Cuek
 - d. Tidak ramah terhadap pelanggan
 - e. Bersikap angkuh
19. Sangat bertele-tele dalam memilih barang, tidak mudah terpengaruh penjelasan/bujukan petugas pelayanan, dalam memilih barang biasanya lebih tertarik pada motif, bentuk atau warna, bukan manfaat barang tersebut, karena wanita cenderung menggunakan perasaan, lebih mempunyai sesuatu yang bersifat modis, terutama dalam memilih produk pakaian, tas, sepatu serta mudah meminta pandangan dan pendapat orang lain merupakan ciri dari tipe
- a. Pelanggan wanita
 - b. Pelanggan pria
 - c. Pelanggan lanjut usia
 - d. Pelanggan remaja
 - e. Pelanggan pendiam
20. Sangat sulit terpengaruh bujuk rayu petugas, sudah mantap dalam memilih barang yang diinginkan, acapkali menanyakan barang-barang yang sudah ketinggalan zaman, biasanya bersikap ramah dan ngemong pada petugas yang masih muda-muda, cenderung ingin berlama – lama dan mengobrol dahulu dengan petugas merupakan ciri dari tipe
- a. Pelanggan wanita
 - b. Pelanggan pria
 - c. Pelanggan lanjut usia
 - d. Pelanggan remaja
 - e. Pelanggan pendiam
21. Berikut merupakan baju yang harus dikenakan saat bekerja secara formal, kecuali
- a. Kemeja
 - b. Rok
 - c. Daster
 - d. Jas
 - e. Baju batik
22. Syarat – syarat Grooming yang baik diantaranya
- a. Mempunyai penampilan yang prima atau terbaik
 - b. Sangat menarik bagi siapa saja yang melihatnya
 - c. Selalu berpenampilan serasi dan menarik
 - d. Penampilan diri tenaga pelayanan
 - e. Semua pernyataan diatas benar
23. Personal Hygiene adalah Pemeliharaan kebersihan pada seseorang untuk mendapat pribadi yang sehat secara fisik maupun psikis. Berikut ini yang termasuk ke dalam Personal Hygiene adalah
- a. Kebersihan kuku
 - b. Kebersihan kamar mandi

- c. Kebersihan toilet
 - d. Kebersihan ruang kerja
 - e. Kebersihan anggota tim
24. Seorang Tour Guide yang bekerja langsung dilapangan seharusnya menggunakan sepatu seperti..
- a. Safety shoes
 - b. Sepatu karet
 - c. Sepatu bertumit tinggi
 - d. Sepatu kulit
 - e. Sepatu olahraga
25. Sepatu yang umum digunakan petugas adalah sepatu berwarna
- a. Cokelat
 - b. Sesuai warna baju
 - c. Putih
 - d. Hitam Mengilat
 - e. Hitam dop
26. Ciri khas penampilan rambut dari petugas pria yang langsung melayani tamu adalah
- a. Rapih dan panjang tidak melewati daun telinga
 - b. Dipotong pendek
 - c. Rambut boleh panjang
 - d. Rambut diperbolehkan panjang tetapi diikat
 - e. Selalu mengikuti model
27. Berikut ini merupakan hal – hal yang harus diperhatikan grooming diri, kecuali
- a. Berhias diri dengan sewajarnya, sesuaikan dengan kondisi dan situasi
 - b. Menggunakan perhiasan yang tidak berlebihan dan mencolok
 - c. Gunakan pakaian yang disesuaikan tempat kerja atau yang telah ditentukan oleh perusahaan
 - d. Make Up sewajarnya
 - e. Menggunakan kaus di acara resmi
28. Di bawah ini yang tidak termasuk aksesori seorang karyawan pria adalah
- a. Dasi
 - b. Penjepit dasi
 - c. Ikat pinggang
 - d. Kancing besar
 - e. Cincin
29. Berikut ini merupakan factor pendukung dan hal – hal yang harus diperhatikan dalam memelihara standar kinerja pribadi, kecuali
- a. Personal hygiene
 - b. Grooming
 - c. Etiket
 - d. Kekompakan
 - e. Cara berbusana
30. Apabila seorang karyawan bekerja di tempat terbuka yang terkena sinar matahari langsung,

maka yang harus digunakan adalah

a. Sun block lotion

d. Pakaian resmi

e. Bedak yang tebal

31. Kondisi psikis seperti stress, ketidakpercayaan diri, kecemasan yang berlebihan, dan kelelahan merupakan factor pendorong konflik yang berkaitan dengan ..

a. Pekerjaan

b. Personality

c. Sosial

d. Ekonomi

e. Individu

32. Keluhan pelanggan atau tamu terhadap mutu produk atau layanan yang disediakan merupakan factor pendorong konflik yang berkaitan dengan

a. Pekerjaan

b. Personality

c. Sosial

d. Ekonomi

e. Individu

33. Jenis – jenis komunikasi yaitu

a. Message dan momunikator

b. Internal dan eksternal

c. Hubungan antar tim

d. Komunikasi verbal dan non verbal

e. Bicara semi formal dan formal

34. Emosi, tidak konsisten, perbedaan individu, tidak ada umpan balik, dan kurang perhatian merupakan

a. Penghambat komunikasi

b. Upaya terjadinya komunikasi

c. Problem solving facilitator

d. Upaya melakukan komunikasi

e. Pemecahan masalah

35. Konsumen terbagi menjadi 3, yaitu konsumen internal, konsumen intermediate, dan

a. Konsumen biasa

b. Konsumen luar biasa

c. Konsumen tetap

d. Konsumen eksternal

e. Konsumen sementara

b. Jaket

c. Masker

SOAL ESSAY

1. Jelaskan pengertian Komunikasi !
2. Sebutkan 2 hal hal yang perlu di perhatikan supaya komunikasi terlihat ramah dan sopan?
3. Jelaskan pengertian Komunikator !
4. Jelaskan jenis-jenis Komunikasi !
5. Jelaskan factor penyebab terjadinya habatan dalam komunikasi !