CONTOH FORMAT KISI-KISI SOAL ASPEK PENGETAHUAN, CONTOH SOAL PG DAN ESAI

Kompetensi Keahlian : Bisnis Digital
Paket : 1 (*Junior E-commerce Specialist*)

No	Elemen Kompetensi	Indikator Soal	Jenis Soal	Dimensi Kompetensi					Soal
				TS	TMS	CMS	JRES	TRS	
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
1	Menangani potensi bahaya sederhana	Disajikan studi kasus mengenai potensi bahaya pada lingkungan kerja, siswa diminta untuk mengidentifikasi cara dalam menangani potensi bahaya tersebut	PG		✓				Sebagai seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kantor, Anda menemukan kabel listrik yang tergelincir dan tergeletak di lantai dekat area yang sering dilalui oleh rekan-rekan Anda. Kabel tersebut tampak tidak aman karena dapat menyebabkan orang tersandung atau bahkan terkena sengatan listrik. Di bawah ini yang sebaiknya Anda lakukan untuk menangani potensi bahaya tersebut adalah a. Membiarkan kabel tersebut karena itu bukan tanggung jawab saya. b. Menangani kabel tersebut dengan cara menariknya secara kasar agar tidak mengganggu jalan, namun tidak melaporkannya ke pihak yang berwenang. c. Segera melaporkan kejadian tersebut kepada atasan atau petugas keamanan dan memastikan kabel tersebut aman dengan menempatkannya di tempat yang tidak menghalangi jalan atau bahaya. d. Mengingatkan rekan kerja untuk berhati-hati, tetapi tidak mengambil tindakan lebih lanjut. e. Memotong kabel tersebut agar lebih aman, meskipun saya tidak tahu apakah itu kabel listrik yang masih digunakan.
2	Melaksanakan pengelolaan teritori	Disajikan kasus, siswa diminta untuk mengidentifikasi salah satu jenis segmentasi geografis	PG	✓					Segmentasi pasar merupakan kegiatan membagi – bagi pasar yang bersifat heterogen dari suatu produk ke dalam satuan – satuan pasar yang bersifat homogen. Dasar dalam menentukan segmentasi pasar dibagi menjadi beberapa bagian salah satunya adalah segmentasi geografis, dimana segmentasi ini dinilai berguna bagi banyak pelaku

No	Elemen Kompetensi	Indikator Soal	Jenis Soal	Dimensi Kompetensi					Soal
				TS	TMS	CMS	JRES	TRS	
									usaha, di bawah ini yang merupakan salah satu implementasi dari segmentasi geografis adalah… **a. Panasonic Group memilih untuk memasarkan produk Air Conditioner (AC) di negara yang memiliki iklim tropis karena dinilai memiliki nilai jual yang tinggi** b. PT Unicharm Indonesia mengelompokkan produknya berdasarkan kebutuhan dari konsumennya, sebagai contoh produk MamyPoko diperuntukkan untuk konsumen usia bayi – balita dan Charm diperuntukkan untuk konsumen wanita remaja dan dewasa c. Brand Gucci dikenal dengan produknya yang mewah dan menjualnya dengan harga yang fantastis, karena mereka lebih mengutamakan prestise dari konsumen yang menggunakannya dibanding yang lain. d. PT Kereta Api Indonesia membagi tiket kereta menjadi 3 kelas, yaitu Eksekutif, Bisnis dan Ekonomi dimana masing – masing kelas memiliki fasilitas yang berbeda e. Pengguna I-phone pada umumnya tidak akan mengganti smartphone miliknya dengan merk lain apabila rusak, mereka cenderung memilih produk I-phone lainnya dengan spesifikasi yang lebih tinggi.
3	Mengkonfirmasi efektivitas aplikasi perdagangan daring (e-commerce) dan pendekatannya	Disajikan studi kasus mengenai efektivitas *ecommerce* bagi perusahaan, siswa diminta untuk menganalisis solusi dari	Esai					✓	Perusahaan tempat Anda bekerja, baru saja memasuki pasar baru yaitu *ecommerce*, untuk memudahkan pelanggannya perusahaan Anda mengaktifkan fitur COD *(cash on delivery*) dimana pelanggan bisa membayar produk yang dibelinya setelah barang tersebut diterima, namun seiring berjalannya waktu ternyata banyak sekali barang yang diretur oleh pelanggan. Berdasarkan studi kasus di atas, apakah strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan Anda untuk

No	Elemen Kompetensi	Indikator Soal	Jenis Soal	Dimensi Kompetensi					Soal
				TS	TMS	CMS	JRES	TRS	
		permasalahan yang terjadi di perusahaan							mengurangi jumlah barang yang dikembalikan pelanggan setelah pembayaran COD? **Jawaban:** Ada beberapa strategi yang bisa dilakukan oleh perusahaan diantaranya adalah ● Meningkatkan akurasi deskripsi produk ● Memberikan deskripsi yang jelas mengenai kebijakan pengembalian barang ● Menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan cepat dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan mengenai produk yang dibeli ● Menggunakan sistem analitik untuk mengidentifikasi produk dengan tingkat retur yang tinggi, dan mengevaluasi alasan mengapa produk tersebut dikembalikan ● Memberikan diskon atau poin loyalitas untuk setiap transaksi yang tidak dikembalikan, atau menawarkan voucher belanja jika pelanggan memilih pembayaran dengan metode pembayaran selain COD ● Meningkatkan kemasan produk untuk memastikan produk sampai dalam kondisi baik
4	Merancang standar layanan pelanggan daring	Disajikan kasus mengenai keluhan pelanggan, siswa diminta untuk menganalisis cara menghadapi keluhan pelanggan secara daring	PG			✓			Anda merupakan salah satu admin *ecommerce* pada salah satu perusahaan ritel, ia dihadapkan pada konsumen yang mengajukan *complain* terkait dengan barang yang ia beli, ia meminta pengembalian dana namun tidak disertai bukti video *unboxing,* padahal pada deskripsi produk tertera jelas bahwa barang yang tidak memiliki video *unboxing* tidak bisa mengajukan pengembalian dana, bagaimanakah cara Anda menghadapi pelanggan tersebut? a. Memarahi pelanggan tersebut karena tidak membaca petunjuk dengan tepat

No	Elemen Kompetensi	Indikator Soal	Jenis Soal	Dimensi Kompetensi					Soal
				TS	TMS	CMS	JRES	TRS	
									b. Langsung menyetujui ajuan tersebut karena tidak ingin pusing c. Mengabaikan pelanggan tersebut **d. Menginformasikan dengan baik kepada pelanggan tersebut SOP yang ada pada kolom deskripsi** e. Melapor ke atasan untuk memblokir id pelanggan tersebut
5	Melaksanakan dan mengawasi standar pelayanan pelanggan daring	Disajikan studi kasus mengenai perusahaan yang ingin meningkatkan layanan mereka, peserta didik diminta untuk menganalisis Langkah yang harus dilakukan oleh Perusahaan tersebut	PG				✓		Sebuah perusahaan e-commerce mengalami peningkatan volume pertanyaan pelanggan melalui email dan media sosial. Mereka ingin meningkatkan efisiensi layanan pelanggan mereka secara daring. Apa langkah sebaiknya mereka ambil? a) Menambahkan lebih banyak agen layanan pelanggan. b) Menonaktifkan obrolan langsung untuk sementara waktu. c) Membangun aplikasi seluler khusus. **d) Menerapkan chatbot untuk merespons pertanyaan umum.** e) Membatasi jam layanan pelanggan
6	Menyiapkan aktivitas pemasaran digital bisnis ritel	Disajikan kasus mengenai perusahaan UMKM yang baru menggunakan platform *ecommerce*, siswa diminta untuk menganalisis hubungan antara pembuatan konten digital dengan kepuasan pelanggan	Esai				✓		Perusahaan tempat Anda bekerja, sebuah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) lokal yang bergerak di bidang ritel modern, baru saja memutuskan untuk menggunakan platform e-commerce untuk memperluas pasar mereka. Meskipun sudah memiliki pelanggan setia secara offline, perusahaan ini ingin menjangkau pasar yang lebih luas melalui penjualan online. Salah satu hal yang diminta adalah mempersiapkan rencana aktivitas pemasaran digital yang akan mendukung keberhasilan bisnis di platform e-commerce. Berdasarkan studi kasus di atas dapatkah Anda menganalisis mengenai seberapa penting bagi perusahaan UMKM seperti tempat Anda bekerja untuk membangun konten yang relevan dengan audiens lokal serta audiens yang lebih luas melalui e-commerce? Jawaban:

No	Elemen Kompetensi	Indikator Soal	Jenis Soal	Dimensi Kompetensi					Soal
				TS	TMS	CMS	JRES	TRS	
									Ada beberapa faktor yang menjadikan konten yang relevan dengan audiens lokal sangat penting bagi perusahaan UMKM, diantaranya adalah: ● Meningkatkan visibilitas dan jangkauan pasar ● Peningkatan konversi penjualan ● Meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas ● Menyesuaikan dengan preferensi audiens ● Optimalisasi pengalaman belanja:
7	Melaksanakan aktivitas pemasaran digital bisnis ritel	Disajikan studi kasus mengenai *jobdesc* sebagai seorang admin *ecommerce*, siswa dapat mengelola hubungan kerja dengan karyawan lain	PG		✓				Sebagai seorang admin *ecommerce* Anda diminta untuk melakukan *live streaming* untuk mempromosikan produk Anda, di saat yang bersamaan Anda diminta oleh rekan Anda untuk membantunya melakukan *packing* padahal itu bukan *jobdesc* Anda, yang harus Anda lakukan adalah… a. Menolaknya secara halus b. Melaporkan ke atasan **c. Tetap membantunya karena masih bisa dilakukan bersamaan dengan *live streaming*** d. Membantunya namun selalu mengeluh terhadap pekerjaan yang diberikan e. Membuat perjanjian dengan teman supaya ke depannya tidak mengganggunya lagi
8	Mencatat proses dan hasil kegiatan prospecting	Disajikan studi kasus mengenai teknik *prospecting*, siswa diminta untuk menganalisis langkah yang harus dilakukan	PG	✓					Sebagai seorang sales atau marketing, Anda telah melakukan kegiatan prospecting untuk mencari calon pelanggan baru bagi perusahaan. Setelah melakukan beberapa pendekatan dan komunikasi dengan calon pelanggan, Anda diminta untuk mencatat proses dan hasil dari kegiatan tersebut. Di bawah ini merupakan langkah yang benar dalam mencatat proses dan hasil kegiatan *prospecting* adalah…

No	Elemen Kompetensi	Indikator Soal	Jenis Soal	Dimensi Kompetensi					Soal
				TS	TMS	CMS	JRES	TRS	
		untuk kegiatan *prospecting*							a. Menuliskan detail informasi calon pelanggan yang telah dihubungi, termasuk nama, nomor kontak, dan preferensi mereka. b. Mencatat hanya hasil akhir percakapan, seperti apakah pelanggan tertarik atau tidak, tanpa mencatat langkah-langkah yang diambil selama proses. **c. Mencatat setiap interaksi yang dilakukan dengan calon pelanggan, seperti tanggal dan waktu kontak, media yang digunakan (telepon, email, atau pertemuan langsung), serta umpan balik yang diterima dari calon pelanggan.** d. Mencatat hanya jumlah kontak yang dilakukan tanpa mencatat hasil atau konteks percakapan. e. Mengabaikan proses dan hanya mencatat jika calon pelanggan akhirnya membeli produk atau jasa.
9	Menciptakan kesempatan untuk menjalin keterikatan dengan pelanggan dan event	Disajikan studi kasus mengenai cara perusahaan menjalin hubungan dengan pelanggan, siswa diminta untuk memberikan ide bagi perusahaan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan	Esai		✓				Sebagai seorang karyawan di salah perusahaan yang baru saja memasuki *ecommerce*, Anda diminta oleh perusahaan untuk mengadakan acara yang bisa membangun keterikatan dengan pelanggan secara *online*, hal ini dilakukan guna untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkenalkan produk baru, serta mengumpulkan feedback dari pelanggan mengenai pengalaman mereka berbelanja di platform *ecommerce* perusahaan Anda. Berdasarkan studi kasus tersebut, apakah ide yang akan Anda ajukan untuk menyukseskan acara tersebut? **Jawaban** Beberapa ide event yang bisa dilakukan adalah: ● Event Live Streaming: Pelanggan dapat berpartisipasi dalam sesi live streaming yang memperkenalkan koleksi baru sambil berinteraksi langsung dengan influencer dan stylist.

No	Elemen Kompetensi	Indikator Soal	Jenis Soal	Dimensi Kompetensi					Soal
				TS	TMS	CMS	JRES	TRS	
									● Kontes Berhadiah: Pelanggan diundang untuk mengikuti tantangan mode dengan memakai produk dari FashionHub dan membagikan foto mereka di media sosial dengan tagar tertentu. Hadiah menarik akan diberikan bagi peserta dengan kreasi terbaik. ● Kuis Interaktif: Sebuah kuis yang melibatkan pelanggan untuk menjawab pertanyaan seputar produk-produk FashionHub, yang dapat meningkatkan pengetahuan mereka tentang produk sekaligus menawarkan hadiah kepada pemenang. ● Program Loyalty: Pelanggan yang berpartisipasi dalam event tertentu akan mendapatkan poin loyalitas tambahan yang dapat ditukar dengan diskon atau produk gratis.
10	Mengulas dan mengevaluasi berdasarkan pengalaman pelanggan	Disajikan studi kasus mengenai ulasan pelanggan terhadap produk perusahaan, siswa diminta untuk dapat mengelola emosi dan menjaga reputasi perusahaan saat menanggapi ulasan negatif	PG					✓	Sebagai seorang admin yang dikenal sangat ramah oleh pelanggan, Anda diminta untuk membuat balasan bagi pelanggan yang sudah memberikan ulasan kepada produk perusahaan Anda, di bawah ini yang merupakan salah satu contoh kalimat balasan ulasan bagi pelanggan yang memberi ulasan negatif adalah… a. Ulasan Anda membuat hari kami lebih cerah! Terima kasih telah berbagi pengalaman positif Anda. Kami berharap dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk Anda b. Kami sangat menghargai waktu Anda untuk memberikan ulasan. Senang sekali mendengar pengalaman Anda memuaskan! Kami berkomitmen untuk terus memberikan produk dan layanan terbaik. Terima kasih telah memilih kami! c. Terima kasih atas ulasan Anda! Kami senang Anda puas dengan pembelian Anda. Kami akan terus berusaha memberikan pengalaman belanja yang lebih baik lagi untuk Anda. Sampai jumpa di pembelian selanjutnya!

No	Elemen Kompetensi	Indikator Soal	Jenis Soal	Dimensi Kompetensi					Soal
				TS	TMS	CMS	JRES	TRS	
									d. Terima kasih banyak atas feedback positif Anda! Kami senang Anda menikmati produk kami dan berharap untuk terus melayani Anda dengan lebih baik lagi di masa depan. **e. Kami minta maaf jika produk atau layanan kami tidak memenuhi harapan Anda. Terima kasih telah memberi tahu kami tentang masalah ini. Kami akan segera melakukan evaluasi dan mencari solusi terbaik agar hal ini tidak terjadi lagi.**