**Google Form Pertama**

**Tanggung Jawab**

**Soal 1: Prioritas dalam Bekerja**

Anda diberikan beberapa tugas dengan tingkat kesulitan yang berbeda, tetapi semua memiliki tenggat waktu yang sama. Apa yang akan Anda lakukan terlebih dahulu?  
A. Menyelesaikan tugas yang paling mudah.  
B. Menyelesaikan tugas yang paling mendesak.  
C. Menyelesaikan tugas yang menurut Anda paling menarik.  
D. Menunggu arahan lebih lanjut dari atasan.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 2: Menyikapi Kesalahan**

Ketika Anda menyadari telah membuat kesalahan dalam pekerjaan, apa langkah pertama Anda?  
A. Mengabaikan kesalahan tersebut.  
B. Menunggu sampai seseorang menemukan kesalahan itu.  
C. Melaporkan kesalahan kepada atasan dan menawarkan solusi.  
D. Menyalahkan orang lain atas kesalahan tersebut.

**Kunci Jawaban**: C

**Soal 3: Komitmen terhadap Tenggat Waktu**

Anda tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu yang dijanjikan karena suatu kendala. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Memberitahu atasan sebelum tenggat waktu untuk meminta perpanjangan.  
B. Menunggu sampai tenggat waktu dan kemudian memberikan alasan.  
C. Meminta rekan kerja menyelesaikan tugas Anda tanpa memberitahu atasan.  
D. Mengabaikan tugas tersebut karena sulit diselesaikan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 4: Tanggung Jawab terhadap Tim**

Ketika seorang anggota tim tidak menyelesaikan tugasnya tepat waktu, apa langkah terbaik Anda?  
A. Membiarkan atasan menangani masalah tersebut.  
B. Memberikan dukungan dan solusi agar tugas tersebut selesai.  
C. Menyelesaikan tugas mereka tanpa memberitahu mereka.  
D. Melaporkan mereka kepada atasan tanpa berdiskusi terlebih dahulu.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 5: Mengelola Tugas Tambahan**

Jika Anda diberi tugas tambahan yang tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaan Anda, apa yang akan Anda lakukan?  
A. Menerima tugas tersebut dan mencoba menyelesaikannya dengan baik.  
B. Menolak karena tugas tersebut bukan tanggung jawab Anda.  
C. Menyelesaikan tugas Anda yang lain terlebih dahulu dan mengabaikan tugas tambahan.  
D. Mengalihkan tugas tersebut kepada rekan kerja.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 6: Menjaga Integritas**

Anda mengetahui seorang kolega melanggar kebijakan perusahaan. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Melaporkannya kepada atasan atau pihak terkait.  
B. Mengabaikannya karena itu bukan urusan Anda.  
C. Memberitahu kolega lain agar semua orang tahu.  
D. Mengonfrontasi kolega tersebut secara terbuka di depan orang lain.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 7: Mengelola Konflik**

Ketika terjadi konflik antara dua anggota tim Anda, apa yang akan Anda lakukan?  
A. Mengabaikan konflik tersebut agar tidak terlibat.  
B. Mengupayakan diskusi untuk menyelesaikan konflik dengan baik.  
C. Memihak salah satu pihak untuk menyelesaikan konflik.  
D. Melaporkan konflik tersebut kepada atasan tanpa mencoba menyelesaikannya.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 8: Menerima Umpan Balik**

Ketika Anda menerima kritik dari atasan terkait pekerjaan Anda, apa respons Anda?  
A. Mendengarkan dengan terbuka dan mencari cara untuk memperbaiki diri.  
B. Membela diri karena merasa tidak bersalah.  
C. Mengabaikan kritik tersebut karena tidak sesuai pendapat Anda.  
D. Merasa tersinggung dan menjauh dari atasan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 9: Mengelola Tekanan Kerja**

Jika Anda merasa terlalu banyak beban kerja, apa yang akan Anda lakukan?  
A. Membagi tugas Anda kepada rekan kerja tanpa izin.  
B. Meminta bantuan atasan untuk memprioritaskan tugas.  
C. Mengerjakan semuanya tanpa meminta bantuan.  
D. Mengabaikan beberapa tugas yang dianggap kurang penting.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 10: Menangani Informasi Rahasia**

Anda menemukan dokumen rahasia perusahaan yang tidak seharusnya Anda lihat. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Membaca dokumen tersebut untuk memahami isinya.  
B. Memberitahu pihak yang berwenang dan menyerahkan dokumen tersebut.  
C. Memberitahu teman kerja untuk membahasnya bersama.  
D. Menyimpan dokumen tersebut untuk digunakan di masa depan.

**Kunci Jawaban**: B

**Google Form Kedua**

**Kejujuran**

**Soal 1: Mengakui Kesalahan**

Anda menyadari bahwa Anda membuat kesalahan dalam pekerjaan yang memengaruhi hasil kerja tim. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Tidak memberitahu siapa pun dan berharap tidak ada yang menyadarinya.  
B. Segera melaporkan kesalahan tersebut kepada atasan dan menawarkan solusi.  
C. Menyalahkan anggota tim lain untuk melindungi diri Anda.  
D. Mengubah data untuk menutupi kesalahan tersebut.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 2: Menemukan Barang Hilang**

Anda menemukan dompet di ruang kerja yang bukan milik Anda. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Menyimpan dompet tersebut sampai pemiliknya mencarinya.  
B. Menyerahkan dompet tersebut ke bagian keamanan atau pihak yang bertanggung jawab.  
C. Mengambil uang di dalamnya dan meninggalkan sisanya.  
D. Memberitahu teman kerja bahwa Anda menemukannya tetapi tidak menyerahkannya.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 3: Melaporkan Rekan yang Tidak Jujur**

Anda mengetahui seorang rekan kerja memberikan informasi palsu dalam laporan. Apa langkah Anda?  
A. Mengabaikan masalah tersebut karena itu bukan urusan Anda.  
B. Melaporkan kejadian tersebut kepada atasan dengan bukti yang jelas.  
C. Membicarakannya kepada rekan kerja lain tanpa melaporkannya kepada atasan.  
D. Mengonfrontasi rekan kerja tersebut secara langsung di depan orang lain.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 4: Menangani Informasi Rahasia**

Atasan Anda secara tidak sengaja memberikan dokumen rahasia yang tidak seharusnya Anda baca. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Membaca dokumen tersebut untuk mendapatkan informasi tambahan.  
B. Mengembalikan dokumen tersebut tanpa membaca isinya.  
C. Memotret dokumen tersebut untuk berjaga-jaga.  
D. Memberi tahu rekan kerja lain tentang dokumen tersebut.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 5: Mengelola Data**

Anda diminta mengubah angka dalam laporan keuangan agar terlihat lebih baik. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Menolak permintaan tersebut dan menjelaskan risiko yang mungkin terjadi.  
B. Mengikuti perintah tersebut karena itu adalah permintaan atasan.  
C. Mengubah angka tetapi memastikan tidak ada yang mengetahui.  
D. Mengubah sebagian angka untuk menurunkan risiko ketahuan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 6: Menerima Kesalahan Orang Lain**

Jika atasan Anda secara tidak sengaja menyalahkan Anda atas kesalahan orang lain, apa yang akan Anda lakukan?  
A. Mengabaikan masalah tersebut untuk menjaga hubungan kerja.  
B. Menjelaskan kepada atasan dengan sopan bahwa Anda bukan pelakunya.  
C. Menyalahkan orang lain secara langsung tanpa memberikan bukti.  
D. Membiarkan kesalahpahaman tersebut karena tidak penting.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 7: Menghadapi Godaan**

Anda diberikan tawaran oleh vendor untuk menerima hadiah mahal jika Anda memberikan proyek kepada mereka. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Menerima hadiah tersebut karena itu tidak memengaruhi pekerjaan.  
B. Menolak hadiah tersebut dan melaporkan kejadian kepada atasan.  
C. Menerima hadiah tersebut secara diam-diam agar tidak diketahui orang lain.  
D. Menyerahkan keputusan kepada teman kerja Anda.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 8: Waktu Kerja**

Jika Anda terlambat datang ke kantor, apa yang akan Anda lakukan?  
A. Memberitahu atasan tentang keterlambatan dan alasannya.  
B. Tidak memberitahu siapa pun dan bekerja seperti biasa.  
C. Mengubah catatan waktu agar terlihat datang tepat waktu.  
D. Menghindari pekerjaan yang membutuhkan kehadiran tepat waktu.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 9: Laporan Palsu**

Seorang rekan kerja meminta Anda menandatangani laporan yang Anda tahu isinya tidak benar. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Menolak menandatangani dan memberi tahu atasan.  
B. Menandatangani laporan karena itu bukan tanggung jawab Anda.  
C. Meminta imbalan sebelum menandatangani laporan.  
D. Menandatangani tanpa membaca lebih lanjut.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 10: Penilaian Diri Sendiri**

Dalam wawancara kerja, Anda diminta menjelaskan keterampilan Anda, tetapi ada keterampilan yang sebenarnya tidak Anda kuasai. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Mengaku menguasai keterampilan tersebut agar terlihat lebih baik.  
B. Menjelaskan dengan jujur keterampilan yang Anda miliki dan yang tidak.  
C. Menghindari pertanyaan tersebut agar tidak terlihat buruk.  
D. Mengarang cerita agar terlihat lebih kompeten.

**Kunci Jawaban**: B

**Google Form Ketiga**

**Integritas**

**Soal 1: Menjaga Kepercayaan**

Seorang pelanggan memberikan informasi rahasia kepada Anda terkait proyek mereka. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Membagikan informasi tersebut kepada rekan kerja tanpa izin.  
B. Menggunakan informasi tersebut hanya untuk keperluan proyek.  
C. Membahas informasi tersebut di media sosial tanpa menyebut nama pelanggan.  
D. Menjual informasi tersebut kepada pesaing untuk keuntungan pribadi.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 2: Mematuhi Kebijakan Perusahaan**

Anda diminta oleh atasan untuk melanggar kebijakan perusahaan demi mencapai target. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Menolak melakukannya dan menjelaskan alasannya dengan sopan.  
B. Mengikuti perintah karena itu adalah atasan Anda.  
C. Melakukannya secara diam-diam agar tidak diketahui pihak lain.  
D. Meminta orang lain melakukannya atas nama Anda.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 3: Menghadapi Tekanan Etis**

Rekan kerja Anda meminta bantuan untuk memalsukan data laporan agar terlihat lebih baik di mata manajemen. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Membantu mereka untuk menjaga hubungan kerja yang baik.  
B. Menolak membantu dan melaporkan tindakan tersebut kepada pihak yang berwenang.  
C. Mengabaikan permintaan mereka dan tidak melakukan apa pun.  
D. Memberikan solusi lain untuk memperbaiki laporan tanpa memalsukan data.

**Kunci Jawaban**: D

**Soal 4: Tanggung Jawab terhadap Kesalahan**

Jika Anda secara tidak sengaja menyebabkan masalah dalam pekerjaan, apa langkah Anda?  
A. Mengakui kesalahan dan mencari solusi untuk memperbaikinya.  
B. Menyalahkan rekan kerja yang terlibat.  
C. Menunggu hingga atasan menemukan kesalahan tersebut.  
D. Mengabaikan masalah tersebut dan berharap tidak ada yang menyadarinya.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 5: Mengelola Konflik Kepentingan**

Anda diminta menangani proyek yang melibatkan kerabat dekat Anda. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Memberitahu atasan tentang potensi konflik kepentingan.  
B. Melanjutkan proyek tanpa memberitahu siapa pun.  
C. Memastikan proyek selesai dengan cepat agar tidak diperiksa lebih lanjut.  
D. Mengalihkan proyek tersebut kepada rekan kerja tanpa alasan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 6: Menjaga Transparansi**

Atasan Anda bertanya tentang progres pekerjaan yang belum selesai sesuai target. Apa yang akan Anda katakan?  
A. Menyampaikan dengan jujur alasan keterlambatan dan langkah perbaikannya.  
B. Menyampaikan bahwa pekerjaan selesai meskipun belum dikerjakan.  
C. Memberikan laporan palsu untuk menghindari teguran.  
D. Menghindari pertanyaan tersebut dengan mengubah topik pembicaraan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 7: Menangani Kesempatan untuk Curang**

Anda mengetahui bahwa ada celah dalam sistem perusahaan yang bisa Anda manfaatkan untuk keuntungan pribadi. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Memanfaatkan celah tersebut untuk keuntungan Anda sendiri.  
B. Melaporkan celah tersebut kepada pihak yang berwenang di perusahaan.  
C. Memberitahu rekan kerja Anda agar mereka juga bisa memanfaatkannya.  
D. Mengabaikannya karena tidak ingin terlibat masalah.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 8: Menggunakan Fasilitas Perusahaan**

Anda diberikan akses ke fasilitas perusahaan untuk keperluan pekerjaan. Apa yang akan Anda lakukan?  
A. Menggunakan fasilitas tersebut hanya untuk pekerjaan perusahaan.  
B. Menggunakan fasilitas tersebut untuk keperluan pribadi selama tidak diketahui.  
C. Meminjam fasilitas tersebut untuk teman atau keluarga tanpa izin.  
D. Menggunakan fasilitas tersebut sepenuhnya untuk kepentingan Anda.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 9: Menangani Informasi yang Salah**

Seorang pelanggan memberikan informasi yang Anda tahu tidak benar. Apa langkah Anda?  
A. Mengoreksi informasi tersebut dengan sopan dan memberikan fakta yang benar.  
B. Mengabaikan informasi tersebut untuk menghindari konflik.  
C. Menggunakan informasi tersebut apa adanya tanpa memeriksanya.  
D. Menyampaikan informasi tersebut kepada tim tanpa memastikan kebenarannya.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 10: Menjaga Reputasi Perusahaan**

Anda mengetahui ada produk perusahaan yang cacat, tetapi sudah dijual ke pelanggan. Apa langkah Anda?  
A. Melaporkan masalah tersebut kepada atasan dan mencari solusi.  
B. Mengabaikan masalah tersebut karena bukan tanggung jawab Anda.  
C. Menunggu pelanggan melaporkan masalah tersebut terlebih dahulu.  
D. Membicarakan masalah tersebut secara terbuka di media sosial.

**Kunci Jawaban**: A

**Google Form Keempat**

**Ketelitian**

**Soal 1: Menghitung Kembalian**

Seorang pelanggan membeli barang seharga Rp75.200 dan membayar dengan Rp100.000. Berapa kembalian yang harus diberikan?  
A. Rp24.800  
B. Rp25.000  
C. Rp24.500  
D. Rp25.200

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 2: Menangani Kesalahan Harga**

Jika pelanggan menemukan harga di kasir lebih tinggi dari label harga di rak, apa yang harus Anda lakukan?  
A. Menyesuaikan harga sesuai label rak.  
B. Meminta pelanggan membayar harga yang lebih tinggi.  
C. Menolak untuk memproses transaksi.  
D. Memberikan diskon tambahan tanpa persetujuan atasan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 3: Memverifikasi Pembayaran**

Pelanggan membayar menggunakan uang tunai yang terlihat rusak. Apa yang harus Anda lakukan?  
A. Memeriksa apakah uang tersebut masih sah untuk digunakan.  
B. Menolak pembayaran tanpa alasan.  
C. Menerima uang tersebut tanpa memeriksa.  
D. Menawarkan pelanggan untuk mengganti uangnya di bank.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 4: Membaca Barcode**

Jika barcode pada produk tidak dapat dibaca oleh mesin, apa langkah Anda?  
A. Memasukkan kode secara manual sesuai label produk.  
B. Melewatkan barang tersebut dan lanjut ke barang lain.  
C. Meminta pelanggan memberikan harga barang.  
D. Memberikan barang tersebut secara gratis.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 5: Menghitung Total Belanja**

Pelanggan membeli 2 barang seharga Rp45.500 dan Rp38.250. Berapa total belanja pelanggan?  
A. Rp83.750  
B. Rp83.500  
C. Rp84.250  
D. Rp83.800

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 6: Menangani Kupon Diskon**

Pelanggan menggunakan kupon diskon 10% untuk belanja Rp150.000. Berapa jumlah yang harus dibayar pelanggan?  
A. Rp135.000  
B. Rp140.000  
C. Rp145.000  
D. Rp130.000

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 7: Mengelola Transaksi Ganda**

Anda menyadari bahwa ada item yang terhitung dua kali di struk belanja pelanggan. Apa langkah terbaik?  
A. Membatalkan salah satu item dan mengembalikan uang pelanggan.  
B. Membiarkan struk apa adanya.  
C. Memberi diskon lain untuk menutupi kesalahan.  
D. Tidak melakukan apa-apa.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 8: Mendeteksi Uang Palsu**

Jika Anda mencurigai uang yang diterima palsu, apa langkah Anda?  
A. Memeriksa menggunakan alat deteksi uang.  
B. Langsung menolak pembayaran.  
C. Menyerahkan uang kepada pelanggan tanpa memeriksa.  
D. Melaporkan ke polisi tanpa memberitahu pelanggan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 9: Memastikan Kebenaran Transaksi**

Saat mencetak struk, Anda menyadari ada perbedaan antara total belanja di layar dan di struk. Apa yang Anda lakukan?  
A. Membatalkan transaksi dan memulai ulang.  
B. Membiarkan perbedaan karena tidak akan diketahui.  
C. Meminta pelanggan membayar jumlah di struk.  
D. Memberikan barang tambahan untuk menutupi kesalahan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 10: Menghitung Kembalian dengan Diskon**

Total belanja adalah Rp85.000 setelah diskon. Pelanggan membayar Rp100.000. Berapa kembalian yang harus diberikan?  
A. Rp15.000  
B. Rp20.000  
C. Rp14.500  
D. Rp16.000

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 11: Menangani Barang Tidak Tercatat**

Jika Anda menemukan barang tanpa barcode atau label harga, apa yang harus dilakukan?  
A. Memeriksa daftar harga atau bertanya pada atasan.  
B. Memberikan barang dengan harga acak.  
C. Melewati barang dan tidak memprosesnya.  
D. Meminta pelanggan memilih barang lain.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 12: Mengelola Pembayaran Non-Tunai**

Jika kartu pelanggan ditolak oleh mesin, apa yang harus dilakukan?  
A. Meminta pelanggan menggunakan metode pembayaran lain.  
B. Membatalkan transaksi.  
C. Memberikan barang tanpa pembayaran.  
D. Mengabaikan dan meminta pelanggan mencoba kartu lain.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 13: Memastikan Perhitungan Akhir**

Jika jumlah uang tunai di laci kasir tidak sesuai dengan laporan sistem, apa langkah Anda?  
A. Melaporkan selisih kepada atasan.  
B. Menutupi selisih dengan uang pribadi.  
C. Mengabaikan masalah karena perbedaan kecil.  
D. Memalsukan laporan akhir.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 14: Mengelola Barang Promosi**

Jika pelanggan membawa barang dengan label diskon, tetapi sistem menunjukkan harga normal, apa yang Anda lakukan?  
A. Memastikan informasi promosi sesuai panduan perusahaan.  
B. Membatalkan diskon tanpa memeriksa.  
C. Memberikan diskon berdasarkan perkiraan Anda.  
D. Meminta pelanggan membayar harga normal.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 15: Mengecek Produk Kadaluarsa**

Anda menemukan produk yang mendekati tanggal kadaluarsa di meja kasir. Apa tindakan Anda?  
A. Memberi tahu pelanggan dan menanyakan apakah mereka ingin tetap membelinya.  
B. Tetap memproses barang tanpa memberitahu.  
C. Mengembalikan barang ke rak.  
D. Memberikan diskon tanpa persetujuan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 16: Membaca Angka dengan Tepat**

Pelanggan membeli barang seharga Rp57.250. Anda secara tidak sengaja mengetik Rp75.250. Apa yang Anda lakukan?  
A. Membatalkan dan memperbaiki jumlah di sistem.  
B. Melanjutkan transaksi tanpa memperbaiki.  
C. Memberikan diskon untuk menyesuaikan harga.  
D. Meminta pelanggan membayar lebih.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 17: Mengelola Kesalahan Pelanggan**

Seorang pelanggan memberikan uang lebih Rp10.000 dari total belanja. Apa yang Anda lakukan?  
A. Memberitahu pelanggan dan mengembalikan uang lebihnya.  
B. Menyimpan uang lebih tersebut.  
C. Menganggap uang lebih sebagai tip.  
D. Mengabaikan kelebihan uang tersebut.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 18: Memastikan Struk Lengkap**

Jika pelanggan meminta rincian struk dan Anda lupa mencetaknya, apa yang harus Anda lakukan?  
A. Mencetak ulang struk dari sistem.  
B. Memberitahu pelanggan bahwa tidak ada struk.  
C. Menulis struk secara manual.  
D. Mengabaikan permintaan pelanggan.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 19: Mengelola Transaksi Besar**

Pelanggan membayar dalam pecahan kecil untuk total belanja besar. Apa yang harus Anda lakukan?  
A. Memeriksa jumlah uang dengan teliti sebelum menerima.  
B. Menolak pembayaran karena sulit dihitung.  
C. Menerima uang tanpa menghitung.  
D. Meminta pelanggan menggunakan metode lain.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 20: Mengelola Perubahan Harga Mendadak**

Jika sistem menunjukkan perubahan harga yang tidak sesuai dengan daftar promosi, apa langkah Anda?  
A. Memastikan harga dengan manajemen sebelum memproses transaksi.  
B. Memasukkan harga sesuai perkiraan Anda.  
C. Memberikan diskon tambahan untuk menyesuaikan.  
D. Membiarkan harga di sistem tetap berlaku.

**Kunci Jawaban**: A

**Google Form Kelima**

**Pelayanan**

**Soal 1: Menyapa Pelanggan**

Apa yang harus Anda lakukan saat pelanggan pertama kali mendekati meja kasir?  
A. Melanjutkan pekerjaan lain tanpa memperhatikan pelanggan.  
B. Menyapa pelanggan dengan senyuman dan salam.  
C. Menunggu pelanggan berbicara terlebih dahulu.  
D. Meminta pelanggan terburu-buru agar antrian tidak panjang.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 2: Menangani Keluhan Pelanggan**

Jika seorang pelanggan mengeluhkan kesalahan dalam total belanja, apa langkah Anda?  
A. Meminta pelanggan membayar total yang sudah tertera tanpa memeriksa.  
B. Memeriksa kembali transaksi untuk memastikan kebenarannya.  
C. Mengabaikan keluhan karena pelanggan mungkin salah.  
D. Menyuruh pelanggan melaporkan masalah ke manajer.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 3: Mengatasi Pelanggan yang Tidak Puas**

Seorang pelanggan marah karena antrean panjang. Apa yang harus Anda lakukan?  
A. Meminta pelanggan menunggu dengan nada tegas.  
B. Menenangkan pelanggan dengan nada ramah dan menjelaskan situasi.  
C. Mengabaikan pelanggan tersebut dan melanjutkan pekerjaan.  
D. Meminta pelanggan pindah ke kasir lain.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 4: Menangani Permintaan Informasi**

Pelanggan bertanya tentang lokasi barang tertentu yang tidak Anda ketahui. Apa yang harus Anda lakukan?  
A. Mengarahkan pelanggan untuk mencarinya sendiri.  
B. Memberi jawaban seadanya agar pelanggan segera pergi.  
C. Meminta bantuan rekan kerja atau supervisor untuk memberikan informasi yang tepat.  
D. Memberitahu pelanggan bahwa Anda tidak bertanggung jawab atas informasi barang.

**Kunci Jawaban**: C

**Soal 5: Menangani Barang Rusak**

Pelanggan membawa barang yang rusak ke kasir untuk ditukar. Apa langkah pertama Anda?  
A. Menolak untuk memproses penggantian barang.  
B. Memeriksa kebijakan pengembalian barang sebelum membantu pelanggan.  
C. Menggantinya langsung tanpa memeriksa.  
D. Menyuruh pelanggan kembali di lain waktu.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 6: Mengucapkan Terima Kasih**

Setelah menyelesaikan transaksi, apa yang harus dilakukan?  
A. Diam dan langsung melayani pelanggan berikutnya.  
B. Mengucapkan terima kasih dan memberikan struk dengan sopan.  
C. Menunggu pelanggan pergi tanpa memberikan perhatian lebih.  
D. Menyerahkan struk tanpa berbicara.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 7: Menangani Transaksi Lambat**

Pelanggan membawa banyak barang dan membutuhkan waktu lama untuk membayar. Apa yang harus Anda lakukan?  
A. Meminta pelanggan mempercepat pembayaran agar antrean tidak panjang.  
B. Membantu pelanggan dengan cara yang ramah dan efisien.  
C. Menunjukkan rasa kesal kepada pelanggan.  
D. Melewatkan pelanggan dan melayani yang lain terlebih dahulu.

**Kunci Jawaban**: B

**Soal 8: Memberikan Informasi Promosi**

Jika pelanggan tidak mengetahui adanya promosi yang sedang berlangsung, apa yang harus Anda lakukan?  
A. Memberikan informasi promosi kepada pelanggan jika relevan dengan barang yang dibeli.  
B. Membiarkan pelanggan membayar harga normal tanpa memberitahu.  
C. Menolak memberikan diskon karena pelanggan tidak menyadarinya.  
D. Menunggu pelanggan menanyakan tentang promosi terlebih dahulu.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 9: Menghadapi Pelanggan dengan Anak Kecil**

Seorang pelanggan datang bersama anak kecil yang rewel di kasir. Apa langkah terbaik?  
A. Membantu mempercepat proses transaksi dengan ramah.  
B. Meminta pelanggan menenangkan anaknya terlebih dahulu.  
C. Mengabaikan situasi tersebut dan tetap melayani dengan cepat.  
D. Meminta pelanggan untuk kembali di lain waktu.

**Kunci Jawaban**: A

**Soal 10: Melayani Pelanggan dengan Kebutuhan Khusus**

Seorang pelanggan dengan kebutuhan khusus meminta bantuan untuk memproses barang belanjaannya. Apa yang harus Anda lakukan?  
A. Menolak membantu karena bukan tanggung jawab Anda.  
B. Memberikan bantuan ekstra dengan ramah dan sabar.  
C. Meminta pelanggan mencari bantuan lain.  
D. Melayani pelanggan dengan cepat tanpa memperhatikan kebutuhannya.

**Kunci Jawaban**: B