

Started on	Wednesday, 22 October 2025, 4:04 PM
State	Finished
Completed on	Wednesday, 22 October 2025, 4:18 PM
Time taken	14 mins 24 secs

Question 1

Complete

Marked out of 1.00

Seorang pelanggan menggunakan layanan online banking tanpa perlu datang ke bank. Berdasarkan empat perbedaan antara barang dan jasa, contoh tersebut terutama menunjukkan perbedaan pada aspek...

- ☐ a. Proximity
- ☐ b. Perishability
- ☐ c. Intangibility
- ☐ d. Variability
- ☒ e. Simultaneity

Question 2

Complete

Marked out of 1.00

Strategi terbaik untuk meningkatkan efektivitas supply chain adalah...

- ☐ a. Memfokuskan investasi hanya pada peningkatan fasilitas dan transportasi.
- ☐ b. Mengandalkan enablers saja karena lebih fleksibel dibanding drivers.
- ☐ c. Menambah jumlah supplier tanpa memperhatikan aliansi dan SDM.
- ☐ d. Menghapuskan peran manusia dan menggantinya dengan sistem otomatis.
- ☒ e. Mengintegrasikan aspek enablers (seperti teknologi dan SDM) dengan drivers (seperti inventory dan fasilitas) secara seimbang.

Question 3

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah organisasi menerapkan pedoman best practices agar layanan TI-nya selaras dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan. Pendekatan yang digunakan adalah...

- ☐ a. PMBOK
- ☐ b. ISO 21500
- ☒ c. ITIL
- ☐ d. CMMI
- ☐ e. TOGAF

Question 4

Complete

Marked out of 1.00

Seorang manajer proyek ingin memastikan proyeknya memiliki justifikasi bisnis yang jelas, tahapan terukur, serta pembelajaran dari pengalaman sebelumnya. Berdasarkan materi, framework yang paling tepat digunakan adalah...

- ☒ a. PRINCE2
- ☐ b. ISO 21500
- ☐ c. TOGAF
- ☐ d. PMBOK
- ☐ e. COBIT

Question 5

Complete

Marked out of 1.00

Jika sebuah supercenter ingin bersaing dengan specialty store, strategi mana yang paling tepat dari perspektif Retail Engineering?

- ☐ a. Menurunkan harga produk tanpa memperhatikan profitabilitas.
- ☐ b. Menghilangkan sistem kasir untuk menekan biaya.
- ☐ c. Memperbanyak cabang tanpa memperhitungkan lokasi strategis.
- ☒ d. Meningkatkan pengalaman belanja dan layanan pelanggan menggunakan data perilaku konsumen.
- ☐ e. Mengurangi variasi produk agar lebih fokus pada kategori tertentu.

Question 6

Complete

Marked out of 1.00

Dalam konteks transformasi digital, bagaimana ITIL 4 mampu membantu organisasi menghadapi perubahan cepat di era modern?

- ☐ a. Dengan mengganti semua framework lama seperti COBIT dan TOGAF.
- ☐ b. Dengan hanya menekankan kepatuhan terhadap standar ISO.
- ☒ c. Dengan menggabungkan prinsip Lean, Agile, dan DevOps untuk menciptakan sistem layanan yang fleksibel dan bernilai.
- ☐ d. Dengan fokus semata pada keamanan data pelanggan.
- ☐ e. Dengan menetapkan aturan ketat tanpa fleksibilitas adaptasi.

Question 7

Complete

Marked out of 1.00

Dalam industri keuangan modern, apa dampak penerapan Service Management berbasis IT terhadap sistem pembayaran elektronik?

- ☐ a. Meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan keandalan transaksi.
- ☒ b. Membatasi akses pelanggan terhadap layanan perbankan digital.
- ☐ c. Menurunkan integrasi antara sistem kartu kredit dan debit.
- ☐ d. Menurunkan keamanan data karena sistem terbuka.
- ☐ e. Menghilangkan kebutuhan akan sistem audit transaksi.

Question 8

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah perusahaan jasa mengalami banyak keluhan pelanggan karena hasil layanan tidak sesuai harapan, sementara manajemen merasa standar layanan sudah cukup baik. Berdasarkan teori service quality gap, penyebab utama masalah tersebut kemungkinan adalah...

- ☒ a. Kurangnya komunikasi antara bagian pemasaran dan operasi
- ☐ b. Desain pekerjaan yang terlalu sederhana
- ☐ c. Kurangnya variasi produk yang ditawarkan
- ☐ d. Pelanggan memiliki tingkat pendidikan terlalu beragam
- ☐ e. Karyawan belum memahami produk yang dijual

Question 9

Complete

Marked out of 1.00

Penerapan *IT Service Management (ITSM)* dalam organisasi terutama bertujuan untuk...

- ☒ a. Menyelaraskan layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan
- ☐ b. Menjadikan teknologi informasi sebagai fungsi pendukung operasional bisnis
- ☐ c. Mengurangi biaya teknologi informasi melalui otomatisasi sistem
- ☐ d. Meningkatkan kapasitas server dan jaringan untuk menampung data besar
- ☐ e. Memusatkan fokus pada pengembangan perangkat keras agar lebih efisien

Question 10

Complete

Marked out of 1.00

Bayangkan sebuah perusahaan logistik yang juga menyediakan layanan keuangan digital untuk pelanggannya. Berdasarkan prinsip *Service Management Best Practices*, langkah inovatif apa yang paling tepat untuk meningkatkan efisiensi dan pengalaman pelanggan?

- ☒ a. Mengembangkan sistem tunggal yang mengintegrasikan pelacakan pengiriman dengan pembayaran digital secara real-time.
- ☐ b. Memisahkan data keuangan dan logistik agar mudah diaudit.
- ☐ c. Menghapus layanan pelanggan untuk menghemat biaya.
- ☐ d. Mengandalkan proses manual agar lebih fleksibel.
- ☐ e. Menambah lebih banyak gudang tanpa sistem integrasi.

Question 11

Complete

Marked out of 1.00

Apa fokus utama dari framework *PMBOK* dalam manajemen proyek?

- ☐ a. Menetapkan standar audit keamanan informasi.
- ☐ b. Memberikan petunjuk teknis implementasi proyek TI.
- ☐ c. Mengatur arsitektur sistem dan infrastruktur TI organisasi.
- ☐ d. Menggantikan metode *PRINCE2* dalam manajemen proyek.
- ☒ e. Menyusun panduan menyeluruh mengenai proses manajemen proyek tanpa fokus pada detail teknis.

Question 12

Complete

Marked out of 1.00

Berdasarkan hubungan antara ITSM dan ITIL, pernyataan manakah yang paling tepat?

- ☐ a. ITIL hanya berlaku untuk organisasi non-profit.
- ☐ b. ITSM dan ITIL memiliki fungsi identik dalam manajemen layanan.
- ☒ c. ITSM menjelaskan apa yang dilakukan, sementara ITIL menjelaskan bagaimana melakukannya.
- ☐ d. ITSM menggantikan ITIL dalam organisasi modern.
- ☐ e. ITIL berfungsi sebagai standar wajib bagi semua perusahaan TI.

Question 13

Complete

Marked out of 1.00

Mengapa standard seperti ISO/IEC 20000 dianggap penting untuk diterapkan bersamaan dengan framework seperti ITIL dalam MLI?

- ☐ a. Karena framework bersifat wajib, sementara standard hanya bersifat opsional.
- ☐ b. Karena keduanya membatasi kreativitas dalam pengelolaan layanan TI.
- ☐ c. Karena keduanya memiliki fungsi yang sama dan tidak perlu digunakan bersamaan.
- ☐ d. Karena standard hanya digunakan untuk pengujian keamanan sistem TI.
- ☒ e. Karena framework memberikan panduan praktik terbaik, sementara standard menjamin keseragaman dan kualitas layanan TI.

Question 14

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah perusahaan ingin mendapatkan sertifikasi internasional untuk memastikan layanan TI-nya memenuhi standar mutu dan efisiensi global. Standar yang paling sesuai adalah...

- ☐ a. ITIL 4
- ☐ b. ISO 21500
- ☒ c. ISO/IEC 20000
- ☐ d. ISO/IEC 27001
- ☐ e. COBIT 5

Question 15

Complete

Marked out of 1.00

Menurut Service Process Matrix (Schmenner, 1986), perguruan tinggi termasuk dalam kategori mass service karena...

- ☒ a. Layanannya seragam dan tidak membutuhkan kustomisasi tinggi
- ☐ b. Menyediakan layanan profesional bersifat spesialis
- ☐ c. Mengandalkan interaksi pelanggan yang sangat intens
- ☐ d. Menyediakan layanan fisik dan digital sekaligus
- ☐ e. Berbasis padat modal dengan kontak pelanggan rendah

Question 16

Complete

Marked out of 1.00

Jika sebuah perusahaan ingin menekan biaya logistik tanpa menambah jumlah gudang, strategi manajemen layanan apa yang dapat diterapkan?

- ☐ a. Memperpanjang waktu penyimpanan barang jadi.
- ☐ b. Mengurangi jumlah staf gudang agar lebih hemat.
- ☒ c. Menggunakan Warehouse Management System (WMS) untuk mengatur aliran barang lebih efisien.
- ☐ d. Menghapus proses order picking untuk mempercepat pengiriman.
- ☐ e. Mengabaikan sistem pemeriksaan kualitas barang.

Question 17

Complete

Marked out of 1.00

Jika sebuah perusahaan ingin mengetahui apakah peningkatan kecepatan respon karyawan berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, maka alat ukur yang paling tepat digunakan adalah...

- ☐ a. Scatterplot
- ☐ b. Flowchart
- ☐ c. Run chart
- ☒ d. Pareto chart
- ☐ e. Histogram

Question 18

Complete

Marked out of 1.00

Bagaimana hubungan antara konsep "moving upstream" dan "moving downstream" dalam konteks aliran supply chain?

- ☐ a. Kedua istilah tersebut menggambarkan aliran barang yang selalu satu arah dari supplier ke customer.
- ☐ b. Moving upstream menunjukkan aliran informasi dan dana ke arah pelanggan.
- ☐ c. Moving upstream hanya berlaku pada transaksi finansial dalam rantai pasok.
- ☐ d. Moving upstream menggambarkan aliran barang dari supplier ke customer, sedangkan moving downstream dari customer ke supplier.
- ☒ e. Moving downstream menggambarkan aliran barang menuju pelanggan, sementara moving upstream menggambarkan aliran balik dari pelanggan ke supplier.

Question 19

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah perusahaan ingin menyatukan bahasa dan metode antar-divisi dalam pengembangan arsitektur TI agar lebih konsisten dan efisien. Framework yang paling sesuai berdasarkan materi adalah...

- ☐ a. TIL 4
- ☒ b. ISO/IEC 38500
- ☐ c. PMBOK
- ☐ d. PRINCE2
- ☐ e. TOGAF

Question 20

Complete

Marked out of 1.00

Apa manfaat utama penerapan framework CMMI dalam organisasi?

- ☐ a. Memastikan bahwa proyek TI sesuai dengan prinsip tata kelola ISO/IEC 38500.
- ☐ b. Menentukan struktur arsitektur teknologi di seluruh unit bisnis.
- ☒ c. Membantu meningkatkan kematangan proses agar lebih efisien dan memenuhi target bisnis.
- ☐ d. Menstandarkan layanan TI agar sesuai dengan ISO/IEC 20000.
- ☐ e. Menggantikan kebutuhan penggunaan framework lain seperti ITIL.

Question 21

Complete

Marked out of 1.00

Dalam konteks Financial Services, peran utama Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) adalah...

- ☐ a. Mengatur hubungan antara supplier dan retailer dalam supply chain.
- ☐ b. Mengelola proses produksi fisik barang agar lebih efisien.
- ☐ c. Mengelola distribusi produk melalui warehouse dan DC.
- ☒ d. Menjamin keamanan dan efisiensi sistem pembayaran serta transaksi digital.
- ☐ e. Mengembangkan strategi pemasaran berbasis media sosial.

Question 22

Complete

Marked out of 1.00

Seorang manajer gudang ingin mempercepat pemrosesan pesanan pelanggan. Berdasarkan fungsi dasar gudang, langkah mana yang paling berpengaruh terhadap kecepatan pengiriman?

- ☐ a. Menambah luas area parkir truk di gudang.
- ☐ b. Menambah waktu penyimpanan (storage) agar stok lebih banyak.
- ☐ c. Menghapus proses put away untuk mempercepat waktu.
- ☐ d. Mengurangi tahap inspeksi barang yang masuk.
- ☒ e. Mempercepat tahap order picking dan packing sebelum pengiriman.

Question 23

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah restoran cepat saji sering mengalami fluktuasi jumlah pelanggan, kadang sangat ramai, kadang sepi. Tantangan utama yang dihadapi manajemen dalam situasi ini adalah...

- ☐ a. Menurunkan kualitas agar biaya berkurang
- ☐ b. Menentukan harga yang kompetitif
- ☐ c. Memperluas jaringan cabang baru
- ☐ d. Menambah menu agar pelanggan lebih tertarik
- ☒ e. Mengatur pengelolaan kapasitas dan permintaan layanan

Question 24

Complete

Marked out of 1.00

Mengapa penerapan evidence-based practice menjadi penting dalam Healthcare Delivery System modern?

- ☒ a. Karena membantu pengambilan keputusan medis berdasarkan data dan hasil nyata, bukan asumsi.
- ☐ b. Karena hanya berguna untuk manajemen keuangan rumah sakit.
- ☐ c. Karena mengurangi kebutuhan interaksi antara dokter dan pasien.
- ☐ d. Karena fokus utama layanan kesehatan adalah meningkatkan jumlah pasien.
- ☐ e. Karena menggantikan peran teknologi informasi dalam pelayanan medis.

Question 25

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah rumah sakit mengalami antrean panjang di ruang pendaftaran. Berdasarkan prinsip rekayasa sistem layanan, solusi paling tepat untuk mengatasi masalah tersebut adalah...

- ☐ a. Mengurangi jumlah loket pendaftaran untuk efisiensi biaya
- ☒ b. Mendesain ulang alur layanan pasien agar bottleneck dapat diidentifikasi
- ☐ c. Menambah jam kerja dokter dan perawat
- ☐ d. Mengganti seluruh sistem informasi dengan software baru
- ☐ e. Meningkatkan promosi layanan kesehatan untuk menarik pasien baru

Question 26

Complete

Marked out of 1.00

Dalam penerbangan komersial, manajer dihadapkan pada dua tujuan: meningkatkan jumlah penerbangan harian dan menghemat biaya bahan bakar. Berdasarkan konsep Multiple Criteria Decision-Making (MCDM), kondisi ini menunjukkan...

- ☐ a. Kebutuhan untuk mengurangi dimensi layanan
- ☒ b. Perluasan kapasitas tanpa mempertimbangkan permintaan
- ☐ c. Konflik antara efisiensi biaya dan layanan pelanggan
- ☐ d. Pentingnya mengutamakan profit daripada kualitas
- ☐ e. Dua tujuan yang saling mendukung

Question 27

Complete

Marked out of 1.00

Seorang mahasiswa menilai kuliah daring yang ia ikuti berdasarkan seberapa banyak ilmu yang didapat, bukan pada bentuk fisik kelasnya. Hal ini menggambarkan karakteristik jasa yaitu...

- ☒ a. Simultaneity
- ☐ b. Intangibility
- ☐ c. Perishability
- ☐ d. Proximity
- ☐ e. Reliability

Question 28

Complete

Marked out of 1.00

Bagaimana perbedaan fokus utama antara PMBOK dan PRINCE2 menurut materi?

- ☒ a. PMBOK menjelaskan konsep manajemen proyek secara umum, sedangkan PRINCE2 memberi panduan praktis berbasis proses dan template.
- ☐ b. Keduanya sama-sama menggantikan ISO 21500.
- ☐ c. PRINCE2 bersifat konseptual, sementara PMBOK lebih praktis.
- ☐ d. PMBOK digunakan hanya di sektor pemerintahan, sedangkan PRINCE2 untuk swasta.
- ☐ e. PMBOK berorientasi pada proses bisnis, sedangkan PRINCE2 pada keamanan proyek.

Question 29

Complete

Marked out of 1.00

Mengapa "teknologi" dikategorikan sebagai enabler dalam Supply Chain Engineering?

- ☐ a. Karena teknologi hanya berperan dalam otomatisasi produksi di pabrik.
- ☐ b. Karena teknologi hanya digunakan untuk memantau jumlah persediaan.
- ☐ c. Karena teknologi hanya berfungsi menggantikan tenaga manusia sepenuhnya.
- ☐ d. Karena teknologi merupakan faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan perusahaan.
- ☒ e. Karena teknologi membantu mempercepat aliran informasi dan meningkatkan efektivitas koordinasi dalam rantai pasok.

Question 30

Complete

Marked out of 1.00

Seorang pasien menilai rumah sakit berdasarkan keramahan perawat dan perhatian dokter terhadap keluhan pasien. Berdasarkan model SERVQUAL, aspek yang paling dinilai pasien tersebut adalah...

- ☐ a. Assurance
- ☒ b. Responsiveness
- ☐ c. Tangibles
- ☐ d. Reliability
- ☐ e. Empathy

Question 31

Complete

Marked out of 1.00

Dalam penerapan ITIL 4, mengapa organisasi perlu memahami konsep Service Value System (SVS) dan Four Dimensions Model secara bersamaan?

- ☐ a. Karena keduanya hanya digunakan untuk sertifikasi individu.
- ☐ b. Karena SVS menggantikan ITSM sedangkan Four Dimensions menggantikan ITIL versi sebelumnya.
- ☐ c. Karena SVS digunakan untuk keamanan informasi, sedangkan Four Dimensions untuk arsitektur TI.
- ☐ d. Karena SVS hanya digunakan untuk organisasi besar sedangkan Four Dimensions untuk organisasi kecil.
- ☒ e. Karena SVS fokus pada tata kelola, sedangkan Four Dimensions memastikan semua aspek layanan seimbang.

Question 32

Complete

Marked out of 1.00

Perusahaan ingin mengoptimalkan arus informasi agar keputusan produksi bisa lebih cepat. Berdasarkan konsep aliran dalam supply chain, langkah mana yang paling sesuai?

- ☒ a. Mengintegrasikan sistem pesanan, pengiriman, dan promosi dalam satu platform digital.
- ☐ b. Menambah jumlah pabrik agar aliran produk meningkat.
- ☐ c. Mengalihkan seluruh aktivitas distribusi ke pihak ketiga.
- ☐ d. Fokus hanya pada pergerakan barang fisik antar gudang.
- ☐ e. Menghapus laporan keuangan untuk mempercepat proses.

Question 33

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah organisasi ingin memastikan nilai bisnis TI tetap optimal dengan menyeimbangkan manfaat, risiko, dan penggunaan sumber daya. Berdasarkan isi slide, framework yang paling sesuai digunakan adalah...

- ☐ a. ITIL
- ☒ b. ISO/IEC 20000
- ☐ c. TOGAF
- ☐ d. PRINCE2
- ☐ e. COBIT

Question 34

Complete

Marked out of 1.00

Dalam upaya transformasi digital, suatu organisasi ingin mengintegrasikan pendekatan Lean, Agile, dan DevOps dalam manajemen layanannya. Berdasarkan materi, framework yang paling relevan untuk tujuan tersebut adalah...

- ☐ a. PRINCE2
- ☐ b. ISO/IEC 38500
- ☐ c. COBIT 5
- ☒ d. PMBOK 6th Edition
- ☐ e. ITIL 4

Question 35

Complete

Marked out of 1.00

Jika sebuah perusahaan ingin meningkatkan efisiensi komunikasi antar divisi dan konsistensi desain sistem dalam arsitektur TI-nya, maka framework yang paling tepat digunakan adalah...

- ☐ a. TOGAF
- ☐ b. COBIT
- ☐ c. ITIL 4
- ☐ d. PMBOK
- ☒ e. ISO/IEC 27001

Question 36

Complete

Marked out of 1.00

Mengapa ISO/IEC 38500 dianggap penting bagi dewan direksi dan manajemen puncak organisasi?

- ☒ a. Karena memberikan pedoman tata kelola TI bagi pihak yang bertanggung jawab atas bisnis dan keputusan strategis.
- ☐ b. Karena menggantikan fungsi ITIL dalam pengelolaan layanan TI.
- ☐ c. Karena mendefinisikan proses teknis pengembangan perangkat lunak.
- ☐ d. Karena berfokus pada pengukuran performa individu staf TI.
- ☐ e. Karena digunakan untuk menentukan biaya layanan teknologi informasi.

Question 37

Complete

Marked out of 1.00

Tim layanan pelanggan menemukan tingkat komplain yang tinggi dan ingin mencari penyebab utamanya dengan melibatkan brainstorming seluruh staf. Alat analisis yang paling sesuai untuk situasi ini adalah...

- ☐ a. Histogram
- ☐ b. Pareto chart
- ☐ c. Run chart
- ☒ d. Fishbone diagram
- ☐ e. Flowchart

Question 38

Complete

Marked out of 1.00

Dalam rekayasa sistem layanan, isu kontrol (control issues) lebih menekankan pada...

- ☐ a. Perencanaan kapasitas dan keputusan investasi
- ☐ b. Penentuan lokasi fasilitas dan strategi harga
- ☐ c. Pemilihan pemasok dan penentuan pasar sasaran
- ☒ d. Operasi harian seperti alokasi sumber daya dan keamanan
- ☐ e. Desain jaringan dan tata letak fasilitas

Question 39

Complete

Marked out of 1.00

Dalam metode SERVQUAL, jika nilai E (ekspektasi) pelanggan jauh lebih besar dibandingkan P (persepsi), langkah yang paling tepat dilakukan oleh penyedia layanan adalah...

- ☐ a. Mengabaikan hasil karena perbedaan persepsi tidak signifikan
- ☒ b. Meningkatkan performa layanan agar mendekati atau melampaui ekspektasi pelanggan
- ☐ c. Mengubah alat ukur kualitas agar hasil SERVQUAL positif
- ☐ d. Menyesuaikan harga layanan agar sesuai dengan ekspektasi pelanggan
- ☐ e. Mengurangi standar pelayanan agar ekspektasi pelanggan turun

Question 40

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah rumah sakit memperbarui desain ruang tunggu agar lebih bersih, nyaman, dan estetik. Upaya ini terutama ditujukan untuk meningkatkan dimensi kualitas layanan dalam aspek...

- ☐ a. Reliability
- ☐ b. Assurance
- ☐ c. Empathy
- ☒ d. Responsiveness
- ☐ e. Tangibles

Question 41

Complete

Marked out of 1.00

Bagaimana hubungan antara ITSM dan ITIL?

- ☐ a. ITSM adalah bagian dari ITIL.
- ☐ b. Keduanya memiliki fungsi yang sama tanpa perbedaan.
- ☐ c. ITSM menjelaskan how, ITIL menjelaskan what.
- ☒ d. ITIL adalah framework untuk mengimplementasikan ITSM.
- ☐ e. ITIL menggantikan fungsi ITSM dalam organisasi modern.

Question 42

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah perusahaan TI ingin memastikan setiap gangguan sistem cepat ditangani dan pelanggan mendapatkan informasi status layanan secara transparan. Praktik ini menunjukkan penerapan prinsip ITSM pada aspek...

- ☐ a. Proses manajemen aset
- ☐ b. Pengurangan biaya operasional
- ☐ c. Layanan berbasis proyek
- ☒ d. Service operation dan komunikasi pelanggan
- ☐ e. Pengendalian kapasitas jaringan

Question 43

Complete

Marked out of 1.00

Kantin universitas dan layanan kebersihan gedung termasuk dalam kategori...

- ☐ a. Core service
- ☐ b. Professional service
- ☒ c. Ancillary and support services
- ☐ d. Service factory
- ☐ e. Operational service

Question 44

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah perusahaan ingin mengurangi waktu tunggu pengiriman produk ke pelanggan dengan tetap menekan biaya penyimpanan. Berdasarkan prinsip Warehousing and Distribution, strategi apa yang paling tepat diterapkan?

- ☐ a. Mengurangi kapasitas transportasi untuk menekan pengeluaran.
- ☐ b. Meningkatkan jumlah warehouse tanpa mempertimbangkan biaya.
- ☐ c. Menggabungkan semua produk dalam satu gudang pusat untuk efisiensi.
- ☒ d. Menggunakan strategi cross docking untuk mengkonsolidasikan pesanan dari beberapa supplier.
- ☐ e. Menyimpan semua barang jadi lebih lama agar tidak kekurangan stok.

Question 45

Complete

Marked out of 1.00

Dalam konteks Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI), perbedaan utama antara framework dan standard adalah...

- ☐ a. Framework dan standard memiliki peran yang identik dalam implementasi ITSM.
- ☐ b. Framework hanya digunakan dalam organisasi besar, sedangkan standard berlaku global.
- ☒ c. Framework memberikan panduan yang bisa diadaptasi, sedangkan standard harus dipatuhi sepenuhnya.
- ☐ d. Framework selalu dikeluarkan oleh ISO, sedangkan standard oleh lembaga swasta.
- ☐ e. Framework menetapkan prosedur wajib yang harus diikuti, sedangkan standard bersifat fleksibel.

Question 46

Complete

Marked out of 1.00

COBIT membantu organisasi mengoptimalkan nilai bisnis melalui keseimbangan antara tiga aspek utama. Ketiga aspek tersebut adalah...

- ☐ a. Efisiensi, produktivitas, dan kontrol.
- ☐ b. Risiko, keamanan, dan efisiensi.
- ☒ c. Manfaat, risiko, dan sumber daya.
- ☐ d. Keuntungan, biaya, dan kualitas.
- ☐ e. Sumber daya manusia, perangkat keras, dan perangkat lunak.

Question 47

Complete

Marked out of 1.00

Peningkatan penggunaan aplikasi self-service (misal: check-in online di bandara) menunjukkan tantangan utama dalam bidang layanan yaitu...

- ☐ a. Karyawan menjadi tidak relevan dalam proses layanan
- ☐ b. Kebutuhan fasilitas fisik semakin besar
- ☒ c. Pelanggan mengambil peran langsung dalam proses layanan tanpa dihitung nilainya
- ☐ d. Kepuasan pelanggan lebih mudah diukur secara objektif
- ☐ e. Biaya operasional meningkat karena beban sistem TI

Question 48

Complete

Marked out of 1.00

Dalam konteks Supply Chain Engineering (SCE), mengapa keputusan strategis dianggap memiliki dampak paling luas terhadap performa rantai pasok dibandingkan keputusan taktis atau operasional?

- ☐ a. Karena fokus pada pemenuhan pesanan harian pelanggan.
- ☐ b. Karena hanya melibatkan pengaturan transportasi dan distribusi.
- ☐ c. Karena bergantung sepenuhnya pada kemampuan SDM di lapangan.
- ☐ d. Karena bersifat jangka pendek dan mudah diubah sesuai kebutuhan pasar.
- ☒ e. Karena menentukan desain jaringan supply chain, termasuk lokasi pabrik dan pemilihan supplier.

Question 49

Complete

Marked out of 1.00

Dalam Retail Engineering, apa risiko utama jika retailer tidak mengintegrasikan sistem Point of Sales (POS) dengan manajemen inventori dan data pelanggan?

- ☐ a. Pengurangan kebutuhan data analitik pada sistem back-end.
- ☐ b. Meningkatnya kepuasan pelanggan karena kecepatan transaksi.
- ☒ c. Kesulitan dalam memantau tren penjualan dan perilaku konsumen.
- ☐ d. Penurunan biaya operasional secara signifikan.
- ☐ e. Meningkatnya efisiensi dalam proses restocking otomatis.

Question 50

Complete

Marked out of 1.00

Urutan proses operasional yang paling logis dalam sistem pergudangan adalah...

- ☒ a. Unload → Inspect → Put Away → Storage → Order Pick → Pack → Load
- ☐ b. Order Pick → Load → Storage → Unload → Inspect
- ☐ c. Inspect → Unload → Storage → Pack → Load → Order Pick
- ☐ d. Load → Pack → Order Pick → Storage → Inspect
- ☐ e. Storage → Unload → Pack → Load → Put Away

Question 51

Complete

Marked out of 1.00

Apa perbedaan utama antara ITIL dan COBIT dalam konteks MLTI?

- ☐ a. ITIL adalah standar wajib, sedangkan COBIT bersifat sukarela.
- ☐ b. COBIT hanya berlaku untuk sektor publik, sedangkan ITIL untuk sektor swasta.
- ☐ c. ITIL digunakan untuk pengukuran risiko, sedangkan COBIT digunakan untuk pengelolaan pelanggan.
- ☒ d. COBIT fokus pada tata kelola TI (governance), sedangkan ITIL fokus pada manajemen layanan TI (service management).
- ☐ e. Keduanya sama-sama hanya membahas keamanan informasi.

Question 52

Complete

Marked out of 1.00

Dalam konteks Healthcare Delivery System, bagaimana prinsip Service Engineering dapat membantu mengatasi keterbatasan kapasitas rumah sakit?

- ☐ a. Dengan fokus hanya pada peningkatan pendapatan rumah sakit.
- ☒ b. Dengan mengatur jadwal perawatan, pemanfaatan alat, dan sumber daya secara terintegrasi.
- ☐ c. Dengan menambah jumlah pasien rawat inap tanpa memperluas fasilitas.
- ☐ d. Dengan menghapus proses administrasi pasien agar layanan lebih cepat.
- ☐ e. Dengan memindahkan seluruh layanan ke fasilitas online tanpa kontrol medis.

Question 53

Complete

Marked out of 1.00

Dalam organisasi yang sedang bertransformasi digital, manajer TI ingin memastikan sistem layanan TI bersifat fleksibel, terintegrasi, dan berfokus pada penciptaan nilai pelanggan. Berdasarkan prinsip ITIL 4, tindakan strategis apa yang paling tepat dilakukan?

- ☒ a. Mengimplementasikan ITIL 4 dengan menyesuaikan Service Value System dan Four Dimensions Model terhadap konteks organisasi.
- ☐ b. Menjalankan ITSM hanya berdasarkan standar ISO/IEC 38500.
- ☐ c. Mengadopsi framework COBIT sepenuhnya untuk tata kelola risiko.
- ☐ d. Menetapkan ISO/IEC 20000 sebagai pedoman tunggal layanan TI tanpa modifikasi.
- ☐ e. Mengganti seluruh proses lama dengan pendekatan PRINCE2.

Question 54

Complete

Marked out of 1.00

Mengapa prinsip-prinsip service engineering relevan diterapkan dalam sektor kesehatan?

- ☐ a. Karena healthcare bertujuan hanya untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.
- ☐ b. Karena hanya berfokus pada pengadaan obat-obatan dan peralatan medis.
- ☒ c. Karena prinsip tersebut dapat membantu menurunkan biaya sekaligus meningkatkan hasil pelayanan pasien.
- ☐ d. Karena healthcare tidak memiliki kaitan dengan supply chain.
- ☐ e. Karena pelayanan kesehatan hanya memerlukan sistem IT sederhana.

Question 55

Complete

Marked out of 1.00

Dalam praktik manajemen rantai pasok, mengapa keputusan taktis sering kali menjadi jembatan antara keputusan strategis dan operasional?

- ☐ a. Karena keputusan taktis tidak memerlukan koordinasi lintas departemen.
- ☐ b. Karena keputusan taktis diambil hanya berdasarkan data harian.
- ☐ c. Karena keputusan taktis mengabaikan rencana strategis demi fleksibilitas operasional.
- ☒ d. Karena keputusan taktis memastikan implementasi strategi dapat berjalan melalui perencanaan jangka menengah.
- ☐ e. Karena keputusan taktis hanya berfokus pada penyimpanan stok barang.

Question 56

Complete

Marked out of 1.00

Bagaimana sebaiknya sebuah perusahaan menanggapi gangguan (disruption) di seluruh tingkat supply chain agar tetap efisien?

- ☐ a. Dengan menunda pengiriman sampai seluruh rantai pulih sepenuhnya.
- ☐ b. Dengan mengurangi jumlah supplier untuk mempersempit jaringan distribusi.
- ☒ c. Dengan meningkatkan integritas jaringan supply chain melalui mitigasi gangguan di setiap tingkatan.
- ☐ d. Dengan mengalihkan tanggung jawab mitigasi kepada pihak ketiga (outsourcing).
- ☐ e. Dengan memfokuskan produksi hanya pada satu lokasi pusat agar mudah dikontrol.

Question 57

Complete

Marked out of 1.00

Sebuah universitas ingin meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Berdasarkan prinsip Service System Engineering, strategi paling efektif yang dapat dilakukan adalah...

- ☐ a. Meningkatkan promosi kampus di media sosial
- ☐ b. Menambah jumlah staf administrasi tanpa mengubah proses layanan
- ☐ c. Menurunkan biaya operasional agar efisiensi meningkat
- ☒ d. Mendesain ulang sistem pendaftaran agar lebih cepat dan berbasis TI
- ☐ e. Menambah mata kuliah baru untuk menarik minat calon mahasiswa

Question 58

Complete

Marked out of 1.00

Dalam sistem pelayanan kesehatan (Healthcare Delivery System), penerapan Electronic Health Record (EHR) terintegrasi memberikan dampak terbesar pada aspek apa?

- ☐ a. Penurunan jumlah pasien karena sistem menjadi lebih lambat.
- ☒ b. Peningkatan akurasi diagnosa dan koordinasi antar unit layanan kesehatan.
- ☐ c. Peningkatan biaya administrasi karena kompleksitas data digital.
- ☐ d. Pengurangan kebutuhan akan tenaga medis spesialis.
- ☐ e. Penurunan kualitas layanan karena tergantung pada teknologi.

Question 59

Complete

Marked out of 1.00

Jika persepsi pelanggan terhadap layanan restoran lebih rendah daripada ekspektasinya, maka berdasarkan rumus $\text{Pengalaman} = \text{Persepsi} - \text{Ekspektasi}$, implikasinya adalah...

- ☐ a. Pelanggan akan tetap loyal karena kualitas layanan objektif
- ☒ b. Pengalaman pelanggan negatif, dan kemungkinan besar tidak akan melakukan pemesanan ulang
- ☐ c. Kualitas layanan meningkat karena persepsi rendah dianggap realistis
- ☐ d. Tidak ada pengaruh pada kepuasan pelanggan karena layanan bersifat intangible
- ☐ e. Pengalaman pelanggan bersifat netral karena ekspektasi dan persepsi tidak berhubungan

Question 60

Complete

Marked out of 1.00

Dalam survei kepuasan pelanggan, perusahaan menemukan bahwa sebagian besar pelanggan menilai pelayanan mereka sesuai dengan harapan. Berdasarkan konsep Quality of Service (QoS), hal ini menunjukkan bahwa...

- ☐ a. Persepsi pelanggan > ekspektasi pelanggan
- ☐ b. Persepsi pelanggan < ekspektasi pelanggan
- ☒ c. Persepsi pelanggan = ekspektasi pelanggan
- ☐ d. Kualitas layanan menurun
- ☐ e. Pelanggan tidak dapat menilai kualitas layanan

[Jump to...](#)[< Previous Activity](#)[Next Section >](#)