

DOKUMEN SOAL & KUNCI JAWABAN

UAS Sistem Informasi Manajemen Industri

Tingkat IV / Semester 7

Institusi: S1 FARMASI | Tgl Cetak: 4/1/2026

Kategori: Sistem Informasi Manajemen Industri

1. Dalam konteks Sistem Informasi Manajemen Industri, CRM paling tepat dipahami sebagai ...
 - A. Sistem teknologi informasi yang hanya berfungsi menyimpan data pelanggan tanpa keterkaitan dengan strategi bisnis perusahaan
 - B. Pendekatan strategis perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengelola, memahami, dan meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan secara terintegrasi**
 - C. Aplikasi pemasaran digital yang berfokus pada promosi produk secara masif tanpa memperhatikan loyalitas pelanggan
 - D. Sistem operasional internal perusahaan yang hanya digunakan oleh bagian penjualan untuk mencatat transaksi
 - E. Metode analisis keuangan perusahaan yang menitikberatkan pada profit jangka pendek
2. Industri farmasi dapat mengoptimalkan 'Just in Time Inventory' dengan CRM. Bagaimana penerapan praktis hal ini di sebuah apotek?
 - A. Hanya menyediakan obat-obat ilegal yang sulit ditemukan
 - B. Mengandalkan insting pemilik apotek tanpa melihat data sistem
 - C. Mengidentifikasi obat yang paling laku melalui data CRM untuk menyesuaikan jumlah pemesanan**
 - D. Membeli semua jenis obat dalam jumlah besar untuk stok setahun
 - E. Menutup layanan konsultasi farmasi untuk menghemat waktu
3. Pernyataan yang tepat mengenai perbedaan pelanggan puas dan pelanggan loyal adalah ...
 - A. Pelanggan puas selalu menjadi pelanggan loyal
 - B. Pelanggan loyal memiliki hambatan keluar (exit barrier) yang lebih tinggi
 - C. Pelanggan puas cenderung lebih mudah berpindah ke pesaing
 - D. Loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan
 - E. Kepuasan dan loyalitas memiliki karakteristik perilaku yang sama

A. A dan E benar

B. B dan C benar

C. A dan D benar

D. C dan D benar

E. D dan E benar
4. Dalam industri farmasi, integrasi CRM dan SIM memberikan dampak berikut ...
 - A. Mempermudah pemantauan hubungan dengan distributor dan tenaga medis
 - B. Mendukung pengambilan keputusan pemasaran berbasis data pelanggan
 - C. Menghilangkan kebutuhan sistem pelaporan penjualan
 - D. Membantu pengelolaan inventori berbasis permintaan pasar
 - E. Mengurangi transparansi alur distribusi produk

A. A dan B benar

B. A, B, dan D benar

C. B dan C benar

D. C dan E benar

E. D dan E benar

5. Manfaat spesifik yang diperoleh PT Kalbe Farma dengan menerapkan CRM terhadap tenaga medis (dokter) adalah...

A. Mengharuskan dokter menjual obat secara langsung

B. Mampu mengidentifikasi dokter yang proaktif dan menjalin hubungan lebih erat

C. Memaksa dokter untuk tidak menggunakan produk kompetitor

D. Menghapus biaya pemasaran untuk segmen dokter

E. Mengurangi komunikasi melalui email atau website

6. Supply Chain Management (SCM) dalam konteks Sistem Informasi Manajemen Industri didefinisikan sebagai ...

A. Serangkaian aktivitas perusahaan yang hanya berfokus pada distribusi produk jadi ke konsumen akhir

B. Jaringan terintegrasi yang mengoordinasikan aliran material, informasi, dan keuangan dari pemasok hingga pelanggan akhir

C. Sistem logistik internal perusahaan yang berdiri sendiri tanpa keterlibatan pihak eksternal

D. Aktivitas operasional gudang yang menitikberatkan pada penyimpanan dan pengiriman barang

E. Sistem pencatatan transaksi pembelian dan penjualan yang bersifat administratif

7. Berikut ini merupakan tujuan utama penerapan SCM dalam industri, KECUALI ...

A. Menyediakan produk yang berkualitas dengan biaya dan waktu yang efisien

B. Mengintegrasikan aktivitas pemasok, produksi, dan distribusi

C. Meningkatkan koordinasi antar pelaku dalam rantai pasok

D. Meningkatkan koordinasi antar pelaku dalam rantai pasok

E. Menghilangkan seluruh ketergantungan perusahaan terhadap pihak eksternal

8. Dalam SCM, terdapat tiga aliran utama yang harus dikelola secara terpadu, yaitu ...

A. Aliran produk, aliran jasa, dan aliran dokumen

B. Aliran material, aliran informasi, dan aliran keuangan

C. Aliran produksi, aliran pemasaran, dan aliran distribusi

D. Aliran bahan baku, aliran tenaga kerja, dan aliran teknologi

E. Aliran internal, aliran eksternal, dan aliran operasional

9. Berikut ini yang termasuk masalah umum dalam supply chain, KECUALI ...

A. Kompleksitas jaringan rantai pasok yang melibatkan banyak pihak

B. Ketidakpastian permintaan dan pengiriman

C. Keterbatasan infrastruktur logistik

D. Koordinasi manual yang rawan kesalahan

E. Stabilitas permintaan dan kepastian kualitas dari seluruh pemasok

10. Peran utama teknologi informasi dalam SCM adalah ...
- A. Menggantikan seluruh aktivitas fisik dalam rantai pasok
 - B. Mendukung perencanaan, koordinasi, dan pengendalian aliran supply chain secara terintegrasi**
 - C. Menghilangkan kebutuhan komunikasi antar mitra rantai pasok
 - D. Menyederhanakan struktur organisasi tanpa mempengaruhi proses bisnis
 - E. Menurunkan kualitas pengambilan keputusan manajerial
11. Komponen utama dalam Supply Chain Management meliputi ...
- A. Upstream supply chain
 - B. Internal supply chain
 - C. Financial supply chain
 - D. Downstream supply chain
 - E. Marketing supply chain
- A. A dan B benar
- B. A, B, dan D benar**
- C. B dan C benar
- D. C dan E benar
- E. D dan E benar
12. Aktivitas yang termasuk dalam Upstream Supply Chain adalah ...
- A. Pemilihan dan evaluasi pemasok
 - B. Pengadaan bahan baku dan bahan kemasan
 - C. Distribusi produk ke konsumen akhir
 - D. Transportasi barang jadi ke distributor
 - E. Hubungan dengan supplier bahan baku
- A. A dan B benar
- B. B dan C benar
- C. C dan D benar
- D. A, B, dan E benar**
- E. D dan E benar
13. Yang termasuk Internal Supply Chain Management adalah ...
- A. Proses transformasi bahan baku menjadi produk jadi
 - B. Manajemen produksi dan pengendalian persediaan
 - C. Pengiriman produk ke distributor
 - D. Aktivitas pergudangan internal
 - E. After-sales service kepada pelanggan
- A. A dan B benar
- B. B dan C benar
- C. C dan E benar
- D. A, B, dan D benar**
- E. D dan E benar

14. Manfaat penerapan SCM yang efektif bagi perusahaan industri meliputi ...

- A. Peningkatan kepuasan pelanggan
- B. Penurunan biaya distribusi dan operasional
- C. Meningkatkan fragmentasi antar bagian
- D. Peningkatan efisiensi penggunaan aset
- E. Menurunkan keandalan rantai pasok

A. A dan B benar

B. A, B, dan D benar

C. C dan E benar

D. B dan E benar

E. D dan E benar

15. Pernyataan berikut bukan merupakan tantangan dalam pengelolaan SCM, adalah ...

- A. Kompleksitas hubungan internal dan eksternal
- B. Ketidakpastian permintaan dan pasokan
- C. Kebutuhan koordinasi lintas fungsi
- D. Kepastian waktu pengiriman dan stabilitas pemasok
- E. Perbedaan kepentingan antara perusahaan dan supplier

A. A dan B benar

B. B dan C benar

C. C dan E benar

D. D saja yang benar

E. A dan E benar

16. Sebuah industri farmasi sedang mengembangkan sediaan sirup parasetamol baru. Tim marketing menargetkan peluncuran produk pada bulan Oktober 2025. Namun, ditemukan bahwa spesifikasi bahan kemas (artwork) yang dipesan oleh bagian pengadaan ternyata berbeda sedikit dengan yang telah disetujui oleh BPOM pada saat registrasi. Berdasarkan prinsip SCM dalam farmasi, langkah integratif manakah yang paling tepat untuk meminimalkan dampak keterlambatan peluncuran?

A. Menghentikan seluruh proses produksi secara total dan menunggu hingga tim marketing melakukan riset pasar ulang untuk menentukan apakah tanggal peluncuran bisa diundur.

B. Meminta bagian Quality Assurance untuk merilis bahan kemas tersebut dengan catatan (deviasi) karena perbedaan spesifikasi dianggap tidak mempengaruhi stabilitas zat aktif obat.

C. Bagian Regulatory Affairs segera melakukan pengajuan variasi ke BPOM sembari bagian pengadaan mencari supplier baru yang bisa menyediakan bahan kemas sesuai spesifikasi awal dengan lead time singkat.

D. Menginstruksikan bagian produksi untuk tetap menggunakan bahan kemas yang tersedia agar jadwal distribusi ke distributor tetap terjaga sesuai timeline marketing.

E. Apoteker Penanggung Jawab di gudang distributor diberikan wewenang untuk melakukan pelabelan ulang pada kemas primer setelah produk sampai di gudang distribusi pusat.

17. Dalam operasional sebuah Pedagang Besar Farmasi (PBF), ditemukan adanya penyimpangan suhu pada ruang penyimpanan produk rantai dingin (cold chain) selama 4 jam akibat gangguan teknis pada sistem pendingin. Sebagai seorang Apoteker Penanggung Jawab (APJ) yang menerapkan prinsip CDOB, tindakan SCM manakah yang mencerminkan fungsi Quality Assurance secara komprehensif?
- A. Mengabaikan kejadian tersebut jika alarm suhu tidak berbunyi lebih dari 6 jam, karena standar toleransi deviasi suhu gudang biasanya dihitung dalam satuan hari kerja.
 - B. Melakukan pengecekan fisik pada kemasan luar produk dan jika tidak ada kerusakan fisik atau kebocoran, maka produk dianggap aman dan dapat langsung didistribusikan.
 - C. Segera memindahkan produk ke area karantina, melakukan investigasi penyebab, dan menunggu disposisi QA berdasarkan data stabilitas produk sebelum produk dirilis kembali.**
 - D. Menghubungi seluruh apotek pelanggan untuk menginformasikan kemungkinan adanya penurunan potensi obat agar mereka dapat memberikan edukasi tambahan kepada pasien.
 - E. Meminta bagian logistik untuk mempercepat pengiriman produk tersebut ke rumah sakit terdekat agar produk segera masuk ke refrigerator akhir milik pelanggan.
18. Seorang manajer SCM di pabrik farmasi menghadapi masalah 'Bullwhip Effect' di mana terjadi fluktuasi pesanan yang sangat tajam dari distributor. Setelah dianalisis, ternyata bagian marketing sering membuat promo mendadak tanpa koordinasi dengan bagian perencanaan produksi (PPIC). Tantangan manajemen SCM manakah yang paling mendominasi kasus ini menurut materi?
- A. Kegagalan sistem e-Procurement dalam menyeleksi supplier dengan harga terendah sehingga biaya produksi membengkak dan menurunkan daya saing produk.
 - B. Kurangnya infrastruktur logistik yang memadai di tingkat distributor sehingga terjadi penumpukan stok yang tidak perlu di gudang pusat perusahaan.
 - C. Isu terkait manajemen gudang khususnya pada bagian incoming goods yang terlalu lambat melakukan pengecekan kualitas bahan baku yang baru datang.
 - D. Kompleksitas internal antara bagian marketing dan produksi, di mana marketing membuat komitmen tanpa mengecek kemampuan produksi yang mengakibatkan perubahan jadwal tiba-tiba.**
 - E. Ketidakpastian dari sisi supplier terkait dengan pengiriman bahan baku yang sering terlambat sehingga produksi tidak bisa mengejar target marketing.
19. Dalam alur SCM, terdapat komponen Upstream, Internal, dan Downstream. Jika sebuah perusahaan farmasi melakukan audit terhadap fasilitas pembuatan bahan aktif (API) milik supplier mereka di luar negeri, aktivitas ini masuk ke dalam kategori dan fungsi mana yang paling tepat?
- A. E-Fulfillment SCM, karena hasil audit dilaporkan secara elektronik melalui sistem informasi manajemen industri untuk mempercepat pengambilan keputusan.
 - B. Regulatory SCM, karena audit dilakukan semata-mata untuk memenuhi kewajiban hukum pendaftaran produk di Badan POM tanpa melihat aspek efisiensi rantai pasok.
 - C. Internal SCM, karena proses audit dilakukan oleh tim internal perusahaan untuk memastikan proses transformasi input menjadi output berjalan lancar.
 - D. Downstream SCM, karena berkaitan dengan pemastian mutu produk agar aman saat dikonsumsi oleh pelanggan akhir di apotek.
 - E. Upstream SCM, khususnya pada fungsi pengadaan (procurement) untuk memonitor supply risk dan memelihara hubungan serta kinerja supplier.**

20. Di sebuah gudang modern farmasi, staf gudang melakukan pengecekan stok setiap malam (End Of Day) untuk melakukan pemesanan ke Distribution Center (DC) melalui email. Metode pemesanan ini dilakukan berdasarkan PKM. Apa kepanjangan dan esensi dari penerapan PKM dalam manajemen inventori tersebut?

A. Penetapan Kapasitas Maksimum; yaitu batas atas jumlah stok yang boleh ada di gerai/toko untuk menghindari penumpukan barang berlebih namun mencegah kekosongan.

B. Perencanaan Kapasitas Manufaktur; yaitu jadwal induk produksi yang disusun berdasarkan perkiraan permintaan dari tim sales selama periode enam bulan ke depan.

C. Pusat Koordinasi Material; yaitu sistem sentralisasi informasi bahan baku untuk memastikan tidak ada departemen yang kekurangan stok saat produksi.

D. Pengendalian Kualitas Mandiri; yaitu proses di mana staf gudang diberikan wewenang untuk merilis barang tanpa harus menunggu inspeksi dari bagian Quality Control.

E. Prosedur Keamanan Material; yaitu daftar protokol penyimpanan bahan berbahaya di gudang farmasi untuk mencegah kecelakaan kerja dan kontaminasi silang.

21. Suatu perusahaan farmasi menggunakan sistem e-Procurement dengan model lelang elektronik untuk mendapatkan bahan tambahan (eksipien). Supplier dengan harga terendah biasanya akan memenangkan kontrak. Risiko utama apa yang harus dimonitor oleh bagian SCM dalam model pengadaan seperti ini?

A. Risiko kelebihan stok (overstock) di gudang bahan baku karena sistem lelang mewajibkan perusahaan membeli dalam jumlah yang sangat besar sekaligus.

B. Risiko kualitas bahan dan komponen yang tidak konsisten karena supplier mungkin menekan biaya produksi secara ekstrem demi memenangkan lelang harga rendah.

C. Risiko hilangnya visibilitas informasi keuangan karena transaksi elektronik cenderung sulit dilacak dibandingkan dengan sistem pembayaran manual/cek.

D. Risiko penurunan loyalitas pelanggan ritel karena mereka tidak dilibatkan dalam proses pemilihan supplier bahan baku di level upstream.

E. Risiko lambatnya proses pendaftaran variasi produk di BPOM akibat pergantian supplier yang terlalu sering dilakukan hanya demi mengejar harga murah.

22. Seorang Apoteker di bagian Production Planning and Inventory Control (PPIC) menyadari bahwa ketersediaan bahan baku impor sedang terganggu karena isu transportasi global. Manakah langkah 'Safety' yang paling tepat diambil untuk menjaga kelangsungan supply chain tanpa mengorbankan efisiensi biaya secara berlebihan?

A. Menghapuskan seluruh produk yang menggunakan bahan baku impor dari daftar produksi dan fokus hanya pada obat-obatan herbal dengan bahan lokal.

B. Menghubungi BPOM untuk meminta izin menggunakan bahan baku apa pun yang tersedia di pasar lokal tanpa perlu melakukan pengujian stabilitas terlebih dahulu.

C. Menjual seluruh sisa bahan baku yang ada kepada kompetitor dengan harga tinggi untuk mendapatkan keuntungan finansial jangka pendek bagi perusahaan.

D. Memaksa supplier untuk mengirimkan bahan baku dalam kuantitas yang sangat kecil setiap hari (JIT) meskipun biaya pengiriman internasional menjadi sangat mahal.

E. Menerapkan pengaman berupa safety stock atau safety time pada perencanaan inventori bahan baku tersebut untuk mengantisipasi ketidakpastian waktu pengiriman.

23. Berdasarkan alur 'Store Flow' di outlet modern (seperti Kimia Farma atau Guardian), apabila terjadi pengembalian produk dari konsumen karena keluhan mutu, ke manakah produk tersebut harus mengalir dalam sistem reverse logistics?
- A. Produk disimpan di gudang toko selamanya sebagai bukti otentik untuk audit internal perusahaan di masa yang akan datang.
 - B. Produk langsung dimusnahkan di kasir toko dengan disaksikan oleh pembeli untuk menunjukkan transparansi pelayanan pelanggan yang baik.
 - C. Produk diletakkan kembali ke rak display (storage) setelah dibersihkan kemasannya agar bisa dijual kembali kepada pelanggan yang berbeda.
 - D. Produk diserahkan kepada perusahaan jasa transportasi pihak ketiga untuk dibuang ke tempat pembuangan akhir tanpa dokumentasi tambahan.
 - E. Produk dikirim kembali ke Distribution Center (DC) atau PBF melalui mekanisme retur untuk dilakukan investigasi lebih lanjut oleh tim QA pusat.**
24. Manfaat SCM secara tidak langsung adalah 'Pemanfaatan aset semakin tinggi'. Dalam konteks industri farmasi, bagaimana peran teknologi informasi (TI) mendukung pencapaian manfaat tersebut sesuai materi?
- A. TI memfasilitasi integrasi aliran informasi antar entitas sehingga peramalan permintaan (forecasting) menjadi lebih akurat dan mengurangi pemborosan kapasitas.**
 - B. TI mempercepat proses pencetakan etiket obat secara manual sehingga karyawan tidak perlu lagi belajar menggunakan komputer di area gudang.
 - C. TI memungkinkan perusahaan untuk menyembunyikan data keuangan dari supplier sehingga perusahaan memiliki posisi tawar yang lebih tinggi dalam negosiasi.
 - D. TI digunakan untuk menggantikan seluruh peran Apoteker di bagian produksi sehingga biaya gaji karyawan dapat dialihkan untuk membeli mesin baru.
 - E. TI digunakan untuk melacak lokasi keberadaan kompetitor secara real-time agar perusahaan dapat mengirimkan produk ke area yang sama lebih cepat.
25. Seorang manajer gudang farmasi harus memastikan penerapan Good Storage Practice. Jika ia menemukan adanya produk yang masa kadaluarsanya tinggal 3 bulan lagi (Near ED), langkah manajemen inventori mana yang paling tepat dilakukan agar tidak merugikan perusahaan?
- A. Menginstruksikan staf untuk menaruh produk tersebut di tumpukan paling bawah agar tidak terlihat oleh auditor saat melakukan inspeksi mendadak.
 - B. Segera melakukan koordinasi dengan bagian Sales untuk memberikan program khusus (diskon/promo) atau mempercepat distribusi ke area dengan permintaan tinggi.**
 - C. Mengubah label tanggal kadaluarsa pada kemasan produk menggunakan mesin cetak mandiri agar produk tetap bisa dijual hingga setahun ke depan.
 - D. Menghubungi bagian produksi untuk meminta mereka menarik kembali produk tersebut dan mengolahnya ulang menjadi sediaan obat yang berbeda.
 - E. Membiarkan produk tersebut di rak sampai ada konsumen yang membelinya, karena kerugian akibat barang kadaluarsa sepenuhnya ditanggung oleh supplier.

Kategori: Sistem Informasi Manajemen Industri

26. Tujuan utama penerapan CRM dalam industri yang terintegrasi dengan SIM adalah ...
- A. Mengurangi penggunaan teknologi informasi agar biaya operasional perusahaan lebih rendah
 - B. Mengumpulkan data pelanggan sebanyak mungkin tanpa perlu dianalisis lebih lanjut
 - C. Mendapatkan, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan yang menguntungkan melalui pengelolaan data dan interaksi yang sistematis**
 - D. Menggantikan seluruh fungsi pemasaran konvensional dalam perusahaan industri
 - E. Menyederhanakan struktur organisasi perusahaan tanpa melibatkan pelanggan
27. Seorang apoteker menggunakan sistem CRM untuk melihat riwayat resep dan preferensi obat seorang pasien guna memberikan edukasi yang lebih personal. Berdasarkan materi, fungsi SIM-CRM manakah yang sedang dijalankan?
- A. Pelaporan otomatis penjualan harian
 - B. Integrasi sistem distribusi obat legal
 - C. Monitoring ketersediaan obat secara real-time
 - D. Pengelolaan data pasien dan pelanggan**
 - E. Pengambilan keputusan strategi pemasaran
28. PT Kalbe Farma menggunakan 'Kalbe Family Reward Card' sebagai salah satu strategi CRM-nya. Apa tujuan utama dari penerapan program kartu reward tersebut di industri farmasi?
- A. Mempercepat proses pengiriman home delivery
 - B. Menghilangkan pelanggan yang tidak menguntungkan
 - C. Mengidentifikasi dokter yang proaktif saja
 - D. Membangun loyalitas konsumen dan retensi pelanggan**
 - E. Mengurangi biaya operasional distribusi
29. Dimensi Strategic CRM dalam SIM Industri berkaitan erat dengan ...
- A. Pengelolaan basis data pelanggan dan penyimpanan riwayat transaksi
 - B. Analisis statistik, data mining, dan pengolahan big data pelanggan
 - C. Penentuan nilai pelanggan, segmentasi pasar, dan penciptaan keunggulan**
 - D. Penggunaan perangkat lunak dan perangkat keras CRM secara operasional
 - E. Aktivitas layanan pelanggan harian seperti call center dan customer service
30. Dalam dimensi CRM, 'Data Mining' dan 'Statistical Analysis' yang digunakan untuk menganalisis tren penjualan obat termasuk ke dalam kategori...
- A. Customer Service CRM
 - B. Analytical CRM**
 - C. Strategic CRM
 - D. Social CRM
 - E. Operational CRM