



**RANCANGAN MODEL MANAJEMEN PALLET  
YANG MENGACU KEPADA DIMENSI COSTUMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh

**Bonny Parsaoran Hutagalung**

**55111110007**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2016**

**PENGESAHAN**

Judul : Rancangan Model Manajemen Pallet Yang Mengacu Kepada Dimensi Customer Relationship Management (Studi Pada PT. Jakarta Pallet Services)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Manajemen

Nama : Bonny Parsaoran H

Nim : 55111110007

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 16 Juli 2016

Pembimbing



UNIVERSITAS  
(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

**MERCU BUANA**

**Direktur Pascasarjana**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Rancangan Model Manajemen Pallet Yang Mengacu Kepada Dimensi Customer Relationship Management (Studi Pada PT. Jakarta Pallet Services)

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Manajemen

Nama : Bonny Parsaoran Hutagalung

Nim : 55111110007

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 16 Juli 2016

Merupakan hasil studi Penulis, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Juli 2016



( Bonny Parsaoran Hutagalung )

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa serta atas segala berkat dan karuniaNya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul: Perancangan Model Manajemen Pallet Yang Mengacu Kepada Dimensi Customer Relationship Management (Studi Pada PT Jakarta Pallet Service). Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT. Sebagai dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan;
2. Dr. Augustina Kurniasih, ME. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan ketua sidang pada ujian Tesis;
3. Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di fakultas.

4. Seluruh dosen dan staff administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
5. Orang tua, istri dan anak-anak tercinta yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.

Kiranya hasil penulisan Tesis ini dapat memberikan sumbangsih dalam masalah manajemen pallet di dunia perindustrian.



Jakarta, 15 Juli 2016

( Bonny Parsaoran H )

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB IPENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	13
BAB IIDESKRIPSI PERUSAHAAN.....	14
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	14
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	15
2.3 Sumber Daya Manusia.....	16
2.4 Tantangan Bisnis .....	19
2.5 Visi Perusahaan .....	20

BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	21
3.1 Kajian Pustaka .....	21
3.1.1 Costumer Relationship Management.....	21
3.1.2 Tujuan CRM.....	24
3.1.3 Manfaat CRM.....	24
3.1.4 Jenis CRM .....	26
3.1.5 Evolusi CRM .....	27
3.1.6 Teknologi .....	28
3.1.7 Bisnis Proses .....	29
3.2 Penelitian Terdahulu .....	31
3.3 Kerangka Pemikiran .....	37
BAB IV METODE PENELITIAN .....	39
4.1 Jenis/Desain Penelitian .....	39
4.2 Variabel Penelitian.....	42
4.2.1 Definisi Konsep.....	42
4.2.2 Definisi Operasional.....	45
4.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
4.3.1 Jenis Data .....	46
4.3.2 Sumber Data.....	46
4.4 Teknik Pengumpulan Data .....	47
4.4.1 Observasi .....	47
4.4.2 Wawancara .....	48
4.4.3 Dokumentasi.....	48

4.5	Populasi dan Sampel.....	49
4.6	Teknik Analisis Data .....	50
4.6.1	Pengumpulan data sebelum pelaksanaan .....	50
4.6.2	Pengumpulan data (Primer dan Sekunder).....	50
4.6.3	Pengolahan Data.....	51
4.6.4	Analisa dan pembuatan model manajemen pallet.....	52
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>55</b>
5.1	Hasil Penelitian.....	55
5.1.1	Kondisi SDM Eksisting.....	55
5.1.2	Proses Bisnis Eksisting.....	58
5.1.3	Informasi Teknologi Eksisting.....	60
5.2	Pembahasan .....	63
5.2.1	Desain Model Manajemen Pallet.....	63
5.2.2	Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya.....	76
5.2.3	Implikasi Manajerial .....	78
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>79</b>
6.1.	Kesimpulan.....	79
6.2.	Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>84</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>93</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Small User Pallet</i> .....	3
Tabel 1.2 <i>Medium User Pallet</i> .....	3
Tabel 1.3 <i>High User Pallet</i> .....	4
Tabel 1.4 Harga Pallet Kayu .....	4
Tabel 1.5 Kategori Kerusakan Pallet .....	7
Tabel 1.6 Klaim Kerusakan Pallet Semester 1 - 2014 .....	8
Tabel 1.7 Persentase Nilai Klaim Semester I - 2014 .....	9
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 4.1 Operasional Variable Penelitian .....	45
Tabel 4.2 Populasi dan Sample .....	50
Tabel 5.1 Sistem IT Manual yang Terjadi .....	62
Tabel 5.2 Contoh Laporan Pemakaian Pallet .....	74
Tabel 5.3 Aplikasi Dimensi Model .....	75
Tabel 5.4 Perbandingan dengan Penelitian terdahulu .....	77

## DAFTAR GAMBAR

<a href="#"><u>Gambar 1.1 Grafik Klaim Terhadap Sewa .....</u></a>	<a href="#"><u>9</u></a>
<a href="#"><u>Gambar 2.1 Tipe Pallet Kayu.....</u></a>	<a href="#"><u>15</u></a>
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 4.1 Tahapan Penyelesaian .....	41
Gambar 4.2 Hubungan Model Manajemen Pallet dan CRM.....	44
Gambar 5.1 Struktur Organisasi yang Sedang Berjalan .....	56
Gambar 5.2 Proses Bisnis yang Sedang Berjalan .....	59
Gambar 5.3 Struktur Organisasi yang Dirancang .....	64
Gambar 5.4 Alur Permintaan Kebutuhan Pallet .....	69
Gambar 5.5 Desain Proses Bisnis .....	70
Gambar 5.6 Design Interface .....	72

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Rekapitulasi Pallet Pelanggan .....	84
Lampiran 2. Kategori kerusakan pallet dan klaim .....	85
<u>Lampiran 3. Hasil Wawancara 1 .....</u>	<u>86</u>
<u>Lampiran 4. Hasil Wawancara 2 .....</u>	<u>87</u>
<u>Lampiran 2. Dokumentasi (Foto) 1 .....</u>	<u>88</u>
<u>Lampiran 2. Dokumentasi (Foto) 2 .....</u>	<u>89</u>
<u>Lampiran 2. Dokumentasi (Foto) 3 .....</u>	<u>90</u>

