

ABSTRACT

Within the scope of warehousing systems related to the supply chain , pallet is one important component which supports the operational work . The problems that occurred in the customers of PT Jakarta Pallet Service is the value of large damage claims pallet and pallet stock data accuracy .Therefore , they invented one pallet management model that takes the dimensions of CRM Dimensions. Thosedimensions are related among others; human resources , business processes , and information systems technology. The model will facilitate user management pallet pallet with a great capacity in its management, particularly in reducing pallet damage and availability of stock that can be satisfied . All three of these dimensions should be linked to one another to produce a pallet management model to facilitate operational work in the scope of warehousing .

Keywords : Pallet, Costumer Relationship Management, Human Resources, Information Technology, Business Process



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Didalam ruang lingkup system pergudangan yang berkaitan dengan rantai pasok, pallet adalah salah satu komponen penting yang mendukung kelancaran pekerjaanoperasional. Permasalahan yang terjadi pada pelanggan PT Jakarta Pallet Service adalah nilai klaim kerusakan pallet yang besar dan keakuratan data stok pallet. Oleh karena itu, dibuatlah satu model manajemen pallet yang mengambil dimensi CRM sebagai acuan. Dalam dimensi CRM dikenal beberapa dimensi, antara lain adalah sumberdaya manusia, proses bisnis, dan system informasi teknologi. Model manajemen pallet akan mempermudah pengguna pallet dengan kapasitas yang besar dalam pengelolaannya terutama dalam mengurangi kerusakan pallet dan ketersediaan stock yang dapat dicukupi. Ketiga dimensi tersebut harus saling terkait satu sama lain sehingga menghasilkan model manajemen pallet yang dapat memperlancar pekerjaan operasional di ruang lingkup pergudangan.

Kata Kunci: Pallet, *Costumer Relationship Management*, Sumber Daya, Manusia, Proses Bisnis, Teknologi Informasi

