

RINGKASAN EKSEKUTIF

PT. Damai Abadi merupakan perusahaan bidang ekstrusi aluminium yang memiliki permasalahan penjadwalan pengiriman barang. Hal ini dikarenakan adanya sistem penjadwalan yang tidak teratur, sehingga pengiriman barang seringkali mengalami permasalahan. Pendekatan konseptual yang digunakan adalah *Creating Value for Customers: Value for Service on Conformance to Specification, Service Level, Service Blueprint, dan Sales Force Automation* dalam bagian dari *Enterprise Resource Planning* untuk memperkenalkan sistem baru yang terintegrasi di dalam PT. Damai Abadi. Terdapat dua alternatif solusi yang diberikan, yaitu alternatif pertama: Menggunakan Microsoft Office 365 untuk Meningkatkan *Support Processes* yang Berbasis *Spreadsheets* Menjadi Lebih Terintegrasi di dalam PT. Damai Abadi, dan alternatif kedua: Memasang dan Mengatur Sistem SFA dari Bagian ERP seperti SAP Business One agar Seluruh Divisi Dapat Menjadi Terintegrasi Secara Lengkap. Para *Supervisor* di PT. Damai Abadi berkesepakatan untuk memiliki alternatif solusi kedua.

EXECUTIVE SUMMARY

PT. Damai Abadi is a manufacturing company, specializing in aluminium extrusion, that encounters a problem on delivery schedule management. The problem occurs due to disorganization in the delivery system. As a result, deliveries are often obstructed. The conceptual approaches used in this final report are Creating Value for Customers: Value for Service on Conformance to Specification, Service Level, Service Blueprint, and Sales Force Automation as a part of Enterprise Resource Planning as a way to introduce a new, integrated system at PT. Damai Abadi. Two proposed alternative solutions, first alternative: Using Microsoft Office 365 to Enhance and Integrate Spreadsheet-based Support Processes at PT. Damai Abadi, and second alternative: Install and Organize Sales Force Automation as a part of Enterprise Resource Planning such as SAP Business One to Integrate the Company Division Entirely. The supervisors at PT. Damai Abadi agreed upon the second alternative.