BAB I

PENDAHULUAN

I. 1. Latar Belakang

PT. United Tractors Tbk, anak perusahaan dari PT. Astra International Tbk, merupakan salah satu grup usaha terbesar di Indonesia yang beroperasi di berbagai sektor industri melalui lima pilar bisnis: Mesin Konstruksi, Kontraktor Penambangan, Pertambangan, Industri Konstruksi, dan Energi. Dalam era digital saat ini, perusahaan ini berupaya meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing melalui integrasi teknologi informasi. Langkah ini sangat penting untuk memastikan respons yang cepat terhadap perubahan kebutuhan pasar dan pelanggan.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada semester 6 ini berlangsung selama kurang lebih 5 bulan, bertempat di kantor PT. United Tractors Tbk yang berlokasi di Cakung, Jakarta Timur. Selama periode Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, berkesempatan untuk terlibat langsung dalam proyek-proyek penting perusahaan, mendapatkan bimbingan dari para profesional berpengalaman, dan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam situasi nyata di dunia kerja. Hal ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis yang berharga, tetapi juga membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengimplementasikan solusi teknologi informasi yang inovatif dan efektif.

Alasan memilih PT. United Tractors Tbk sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) karena perusahaan tersebut menawarkan lingkungan yang dinamis dan sesuai untuk penerapan konsep teknologi informasi dan manajemen bisnis yang telah di pelajari. Judul laporan “SAP System Technical Documentation, Data Visualization, and Website Design for Business Application Development Group II”, sangat relevan dengan aktivitas proyek yang dikerjakan yang mana berkaitan langsung dengan peningkatan efisiensi dan kualitas layanan perusahaan. SAP merupakan sistem ERP yang sangat penting untuk mengelola berbagai aspek operasional perusahaan, visualisasi

data membantu dalam analisis informasi mengenai total pengajuan layanan yang telah diselesaikan oleh Group II - Sparepart, dan pengembangan *interface website* yang baik dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Permasalahan yang diangkat dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini sangat penting karena kurangnya dokumentasi teknis yang komprehensif untuk sistem SAP sehingga dapat menghambat proses pembelajaran serta penyelesaian permasalahan internal. Selain itu, tanpa visualisasi data yang efektif, analisis informasi mengenai total pengajuan layanan yang telah diselesaikan oleh Group II - Sparepart menjadi tidak efisien. *Interface website* yang kurang optimal serta tidak mencakup seluruh informasi serta kebutuhan internal juga dapat mengurangi produktivitas dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja bisnis. Fakta menunjukkan bahwa perusahaan yang berhasil mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses bisnisnya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dan lebih kompetitif.

Dengan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. United Tractors Tbk dan fokus pada pengembangan dokumentasi teknis SAP, visualisasi data, dan pengembangan *interface website*, tidak hanya mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan efisiensi dan kualitas layanan di perusahaan terkemuka ini. Pengalaman praktis ini tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa, tetapi juga mendukung inisiatif perbaikan berkelanjutan perusahaan, menunjukkan manfaat timbal balik dari kolaborasi semacam ini.

I. 2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang muncul dalam pengerjaan proyek selama program Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung adalah:

1. Salah satu masalah utama yang dihadapi pada Divisi Business Application Development Group II adalah kurangnya dokumentasi teknis yang lengkap dan terstruktur. Hal ini menghambat kemampuan tim helpdesk dalam menyelesaikan permasalahan yang diajukan oleh

pengguna terkait penggunaan sistem SAP. Dokumentasi yang ada saat ini tidak memadai untuk menjawab pertanyaan dan menyelesaikan isu yang kompleks, sehingga menyebabkan penundaan dan peningkatan waktu penyelesaian masalah.

2. Tim *helpdesk* menghadapi tantangan dalam memahami dan menganalisis kebutuhan yang diajukan melalui *incident category* dan *ticket note* tanpa adanya visualisasi data yang memadai. Data yang tersedia sulit diinterpretasikan dalam bentuk yang mentah, sehingga menghambat proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Visualisasi data yang lebih baik diperlukan untuk membantu tim dalam menganalisis pola dan tren dari insiden yang dilaporkan.
3. *Website* yang digunakan oleh Group II – Sparepart memiliki pengalaman pengguna (UI/UX) yang kurang optimal. Desain antarmuka yang kurang intuitif dan navigasi yang tidak efisien menyebabkan pengguna kesulitan dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, informasi yang disediakan tidak lengkap, sehingga pengguna tidak mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang kebutuhan dan layanan yang tersedia.
4. Efisiensi operasional dan kualitas layanan di PT. United Tractors belum mencapai tingkat yang diharapkan. Proses bisnis yang ada masih terfragmentasi dan kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Integrasi teknologi informasi yang tidak optimal menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan penurunan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

I. 3. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

I. 3. 1 Tujuan Umum

1. Peserta PKL diharapkan untuk mengenali dan memahami sistem kerja yang ada di PT. United Tractors Tbk, terutama di Divisi Business Application Development Group II – Sparepart. Ini mencakup pemahaman tentang alur kerja, prosedur operasional,

dan interaksi antar departemen dalam mendukung kegiatan bisnis perusahaan.

2. Melalui proyek-proyek yang dikerjakan, peserta PKL berupaya memberikan kontribusi nyata yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di PT. United Tractors Tbk. Ini termasuk upaya untuk memperbaiki proses bisnis, mengoptimalkan penggunaan teknologi, dan menawarkan solusi inovatif yang dapat mendukung tujuan perusahaan.
3. Peserta PKL di PT. United Tractors Tbk memiliki kesempatan untuk menerapkan teori dan konsep yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata. Ini memberikan pengalaman praktis yang berharga dan membantu menghubungkan pengetahuan akademis dengan aplikasi dunia nyata.
4. Melalui pengalaman langsung di dunia kerja, peserta PKL dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan industri. Ini mencakup peningkatan keterampilan teknis dan *soft skills* seperti analisis data, komunikasi, manajemen proyek, dan pemecahan masalah.
5. Peserta PKL juga diharapkan untuk memahami dan menginternalisasi pilar budaya PT. United Tractors yang dikenal dengan akronim SOLUTION (Serve, Organized, Leading, Uniqueness, Totality, Innovative, Open-mind, Networking). Pemahaman ini penting untuk memastikan bahwa peserta tidak hanya bekerja sesuai dengan standar profesional perusahaan tetapi juga mendukung nilai-nilai dan budaya yang dianut perusahaan.

I. 3. 2 Tujuan Khusus

1. Menyelesaikan tugas pembuatan dokumentasi teknis aplikasi mengenai sistem SAP yang lengkap dan terstruktur sehingga dapat digunakan untuk transfer pengetahuan antar karyawan dan

mempermudah proses pembelajaran dan pemecahan masalah teknis.

2. Mengembangkan visualisasi data berupa dashboard untuk mempermudah analisis dan interpretasi dari data yang kompleks menjadi tampilan data yang lebih mudah dipahami, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan efisien.
3. Meningkatkan pengalaman pengguna (UI/UX) *website* Group II yang lebih baik dan mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan dalam Group II sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna, serta mempermudah pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.
4. Meningkatkan efisiensi operasional melalui integrasi teknologi informasi sehingga proses bisnis dapat lebih terstruktur, responsif, dan efisien guna mendukung daya saing perusahaan di pasar.

I. 4. Manfaat/Kegunaan

Adapun tujuan dari Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

I. 4. 1 Manfaat bagi Mahasiswa

1. Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional di PT. United Tractors Tbk, sebuah perusahaan terkemuka di Indonesia. Ini memberikan wawasan praktis tentang bagaimana teori yang dipelajari di kelas diterapkan dalam dunia nyata, serta memahami dinamika dan budaya kerja di perusahaan besar.
2. Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL), peserta dapat menerapkan berbagai teori dan konsep yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam konteks situasi kerja nyata. Ini mencakup penggunaan teknologi informasi, manajemen proyek, analisis data, dan pengembangan sistem, yang semuanya memberikan pengalaman praktis dan memperkuat pemahaman akademis peserta.

3. Peserta Praktik Kerja Lapangan PKL tidak hanya mengembangkan keterampilan teknis seperti penggunaan *software* dan pemecahan masalah teknis, tetapi juga meningkatkan keterampilan *non-teknis* seperti komunikasi efektif, kerja sama tim, manajemen waktu, dan kemampuan *problem solving*. Semua keterampilan ini sangat penting untuk sukses dalam karier profesional di masa depan.
4. Pengalaman dan proyek yang diselesaikan selama PKL menjadi aset berharga yang dapat ditambahkan ke portofolio profesional. Ini mencakup dokumentasi teknis sistem SAP, pengembangan visualisasi data, dan pengembangan *interface website*. Portofolio yang kuat membantu peserta meningkatkan daya saing mereka di dunia kerja, menunjukkan kemampuan dan pengalaman praktis mereka kepada calon pemberi kerja.
5. Selama PKL, peserta memiliki kesempatan untuk berinteraksi dan membangun hubungan dengan profesional di industri. Jaringan ini dapat menjadi sumber informasi, mentor, dan peluang kerja di masa depan. Membangun jaringan profesional yang kuat sangat penting untuk pengembangan karier jangka panjang, membuka pintu untuk kolaborasi dan peluang pekerjaan di industri.

I. 4. 2 Manfaat bagi Perusahaan

1. Mendapatkan kontribusi dari mahasiswa peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang memiliki pengetahuan dan ide-ide terbaru.
2. Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat membantu dalam menyusun dokumentasi teknis yang komprehensif dan terstruktur untuk aplikasi sistem SAP, sehingga dapat membantu dalam transfer pengetahuan antar karyawan dan memudahkan proses pembelajaran bagi karyawan baru. Dokumentasi yang jelas dan terstruktur mengurangi

kemungkinan kesalahan operasional dan meningkatkan efisiensi kerja.

3. Pengembangan visualisasi data yang efektif mempermudah interpretasi informasi yang kompleks, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menganalisis data mentah, sehingga memfasilitasi pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dalam mengetahui total pengajuan layanan yang telah diselesaikan oleh Group II - Sparepart.
4. Penembangan *interface* yang intuitif dan efisien meningkatkan pengalaman pengguna, membuat system yang lebih lengkap memenuhi seluruh kebutuhan informasi Group II seputar Dashboard, Guidebook, pengajuan Helpdesk, dan FaQ serta membuat *system* yang lebih mudah digunakan sehingga meningkatkan produktivitas pengguna dan kepuasan kerja, yang akhirnya bertampak positif pada kualitas layanan yang diberikan oleh Group II.

I. 4. 3 Manfaat bagi Universitas

1. Keberhasilan mahasiswa dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) berpotensi meningkatkan citra universitas sebagai lembaga pendidikan unggul dan berstandar tinggi.
2. Universitas dapat memperkuat hubungan serta menjalin kerja sama yang lebih erat dengan berbagai perusahaan industri, membuka kesempatan untuk kolaborasi jangka panjang.
3. Pengalaman mahasiswa selama PKL menyediakan umpan balik yang berharga bagi universitas, yang dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan kurikulum agar tetap sejalan dengan kebutuhan industri terkini.
4. Salah satu upaya percepatan keterserapan alumni pada pasar kerja sehingga terjalin kerja sama yang saling menguntungkan, pihak industri akan memperoleh input calon tenaga kerja yang sesuai kebutuhannya.