

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V. 1. Kesimpulan**

Berikut merupakan Kesimpulan dari pelaksanaan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. United Tractors TBK:

1. Untuk mengatasi masalah kurangnya dokumentasi teknis, telah dibuat dokumentasi yang lebih lengkap dan terstruktur untuk sistem SAP. Dokumentasi ini mencakup panduan langkah demi langkah, solusi untuk masalah umum, dan contoh kasus yang sering terjadi. Dengan adanya dokumentasi yang lebih baik, tim *helpdesk* dapat dengan cepat menemukan jawaban atas pertanyaan pengguna dan menyelesaikan masalah dengan lebih efisien, sehingga mengurangi waktu penyelesaian dan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Telah mengembangkan dan menerapkan alat visualisasi data untuk membantu dalam menganalisis *incident category* dan *ticket note*. Visualisasi data ini memungkinkan tim *helpdesk* untuk melihat pola dan tren dari insiden yang dilaporkan dengan lebih jelas. Dengan cara ini, tim dapat dengan cepat mengidentifikasi masalah yang sering terjadi dan mengambil tindakan proaktif untuk mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan, sehingga meningkatkan efektivitas pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.
3. Untuk mengatasi masalah pengalaman pengguna dari *website* yang kurang optimal, serta kurang lengkapnya kebutuhan informasi yang dibutuhkan pada *website* Group II – Sparepart telah rancang ulang. Perubahan ini mencakup navigasi yang lebih intuitif, tata letak yang lebih efisien, dan penyediaan informasi yang lebih lengkap. Dengan perbaikan ini, pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pengguna dan mempercepat akses ke layanan yang tersedia.
4. Untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan, proses bisnis di PT. United Tractors telah direstrukturisasi untuk mengurangi

fragmentasi dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, integrasi teknologi informasi telah dioptimalkan untuk memastikan bahwa data dan informasi dapat mengalir dengan lancar antara berbagai divisi dan sistem. Hal ini mengurangi keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

## V. 2. Saran

Selama menjalani Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama kurang lebih lima bulan, penulis memberikan beberapa saran untuk pelaksanaan program Praktek Kerja Lapangan (PKL) agar dapat lebih efektif di masa mendatang:

1. Untuk Mahasiswa:
  - a. Mempersiapkkan diri dengan baik dengan mempelajari dasar-dasar terkait bidang industry atau perusahaan tempat PKL.
  - b. Bersikap positif dan inisiatif dalam tugas-tugas dan tunjukkan ketertarikan untuk belajar.
  - c. Bangun relasi dan jaringan dengan rekan kerja dan mentor bahkan karyawan untuk membangun jaringan profesional.
2. Untuk PT. United Tractors Tbk khususnya pada Divisi Business Application Group II - Sparepart:
  - a. Disarankan agar pembuatan *dashboard* menggunakan alat lain yang lebih efisien seperti PowerBI atau Tableau. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi waktu dan kualitas analisis data yang dihasilkan.
  - b. Disarankan kepada mentor untuk memberikan umpan balik secara berkala kepada peserta magang. Ini membantu mahasiswa memahami kinerja dan area mana yang perlu ditingkatkan, serta memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk mendapatkan wawasan mengenai perbaikan program magang di masa depan.