

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

PT United Tractors Tbk dikenal sebagai salah satu perusahaan besar di Indonesia yang bergerak di bidang distribusi alat berat, kontraktor penambangan, dan pertambangan. Sejak berdirinya, PT United Tractors Tbk aktif menjadi distributor dan perakitan alat-alat berat seperti Excavator (PC), Wheel Loader (WA), Bulldozer (BD), Motor Grader (GD), Heavy Dump Truck (HD), dan lain-lain. Perusahaan ini juga menyediakan layanan purna jual (*aftermarket*) yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, stakeholder, serta lembaga pemerintahan lainnya.

Layanan purna jual yang disediakan oleh PT United Tractors Tbk merupakan tanggung jawab dari divisi Service, yang menggunakan Aplikasi ERP yaitu SAP dan Salesforce untuk menunjang proses pelayanan. Dalam menanggapi setiap pengajuan layanan, divisi Service mengimplementasikan langkah-langkah terstruktur untuk memastikan bahwa setiap masalah pelanggan ditangani dengan solusi yang optimal. Oleh karena itu, dokumentasi yang baik diperlukan agar langkah-langkah yang diberikan dapat konsisten dilakukan oleh masing-masing karyawan. Selain itu, dibutuhkan pula *dashboard* untuk memantau total pengajuan layanan yang telah diselesaikan, kategori pengajuan, penyebab pengajuan, lama penyelesaian, serta performa masing-masing karyawan dalam menyelesaikan ajuan. Terdapat pula desain situs web yang merupakan langkah penting dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan perusahaan. Situs web tersebut direncanakan akan memiliki beberapa halaman yang salah satunya adalah *dashboard* dan juga dokumentasi untuk mempermudah akses informasi dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.

Dengan mengimplementasikan digitalisasi dalam aspek-aspek tersebut, diharapkan PT United Tractors Tbk berharap dapat meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada seluruh pihak terkait.

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang menjadi latar belakang laporan ini, muncul rumusan masalah yang berkaitan dengan Praktik Kerja Lapangan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara untuk mendokumentasikan langkah-langkah untuk penyelesaian pengajuan yang dilakukan oleh divisi Service PT United Tractors Tbk secara konsisten dan terstruktur?
2. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan *dashboard* yang efektif untuk memantau total pengajuan layanan yang telah diselesaikan oleh divisi Service?
3. Apa peran perancangan Website CST Helpdesk Team dalam mendukung proses pelayanan di divisi Service terhadap efisiensi dan efektivitas penyelesaian pengajuan layanan?

1. 3. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan memiliki beberapa tujuan, diantaranya yaitu:

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan di PT United Tractors Tbk ialah sebagai berikut:

1. Mempersiapkan mahasiswa agar memiliki kemampuan yang diperlukan untuk memasuki dunia kerja. Sehingga mahasiswa dapat lebih siap untuk menghadapi tantangan profesional dengan keterampilan yang telah diasah selama masa Praktik Kerja Lapangan berlangsung.
2. Memperkenalkan mahasiswa dengan penggunaan perangkat lunak SAP di lingkungan industri alat berat. Sehingga mahasiswa dapat memahami bagaimana penggunaan sistem ERP di dalam operasional bisnis yang kompleks.
3. Melatih mahasiswa dalam menggunakan Microsoft Excel untuk merancang dan mengembangkan *dashboard* bulanan, yang bertujuan mempermudah pemantauan pengajuan bantuan yang diselesaikan setiap bulannya sebagai bagian dari layanan purna jual.

1.3.2. Tujuan Khusus

Sedangkan tujuan khusus dari Praktik Kerja Lapangan ialah sebagai berikut:

- A. Bagi Mahasiswa
 1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam studi kasus nyata.
 2. Memberikan gambaran kepada mahasiswa agar dapat berpikir kreatif, kritis, serta berkolaborasi dengan rekan satu tim dalam mengerjakan proyek yang ditugaskan selama Praktik Kerja Lapangan.
 3. Membantu mahasiswa untuk mengembangkan jaringan sosial serta mendapatkan relasi dengan pembimbing lapangan yang berpengalaman di bidangnya.
- B. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
 1. Membangun hubungan kerjasama antara pihak kampus dan PT United Tractors Tbk untuk mendukung kolaborasi, pertukaran pengetahuan, serta penerapan akademik yang nyata.
 2. Menerapkan pembelajaran efektif dan berkualitas di lingkungan kampus berkat pengalaman yang diperoleh dari program Praktik Kerja Lapangan ini.
- C. Bagi Mitra di PT United Tractors Tbk
 1. Mendapatkan masukan dan ide dari perspektif mahasiswa untuk perbaikan proses dokumentasi dan pemantauan kinerja layanan.
 2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan purna jual melalui implementasi solusi yang dikembangkan oleh mahasiswa selama Praktik Kerja Lapangan.

1.4. Manfaat/ Kegunaan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan memiliki beberapa manfaat, diantaranya yaitu:

- A. Bagi Mahasiswa

1. Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) mendapatkan kesempatan untuk mengasah keterampilan teknis dengan terlibat langsung dalam proyek yang mengambil permasalahan dunia nyata.
2. Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) berkesempatan untuk mengaplikasikan teori yang telah didapatkan selama belajar di bangku kuliah untuk memperdalam pemahaman peserta tentang materi tersebut.
3. Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) berkesempatan untuk melatih keterampilan non-teknis seperti berpikir kreatif, kritis, dan bekerja sama dalam tim. Keterampilan ini dapat membantu peserta dalam mempersiapkan diri dalam menghadapi dunia profesional.
4. Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) berkesempatan untuk membangun jaringan sosial dan mendapatkan relasi dalam bidang profesional. Jaringan sosial ini dapat membantu proses perkembangan karier di masa depan.

B. Bagi Mitra di PT United Tractors Tbk

1. Mendapatkan kontribusi berupa ide dari perspektif peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL).
2. Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat membantu efektivitas serta efisiensi pekerjaan melalui proyek yang dikerjakan sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap kualitas perusahaan.