

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan dari pelaksanaan program Praktik Kerja Lapangan di PT United Tractors Tbk:

1. Untuk mendokumentasikan langkah-langkah penyelesaian pengajuan yang dilakukan oleh divisi Service PT United Tractors Tbk, penulis mempelajari terlebih dahulu mengenai SAP dan Salesforce. Setelah itu, dilakukan pengumpulan informasi kasus, pengkategorian kasus, penulisan dokumentasi, dan *review* bersama pembimbing lapangan. Langkah-langkah ini memastikan bahwa dokumentasi yang dibuat konsisten dan terstruktur, serta mudah diikuti oleh karyawan.
2. Untuk merancang serta mengimplementasikan *dashboard* yang efektif dalam memantau total pengajuan layanan yang telah diselesaikan oleh divisi Service, dilakukan proses *Data Cleaning*, Analisis Data, Desain *Dashboard*, dan Evaluasi. Proses ini memastikan bahwa *dashboard* yang dibuat dapat memberikan informasi yang akurat dan berguna bagi manajemen untuk memantau kinerja divisi secara efisien.
3. Perancangan *Interface Website CST Helpdesk Team* bertujuan untuk dikembangkan menjadi *platform* yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan di divisi Service. *Website* ini akan menyediakan akses mudah ke informasi penting, panduan penyelesaian masalah dan *dashboard*, sehingga diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian pengajuan layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

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

1. Saran untuk Mahasiswa:

- a. Mahasiswa disarankan untuk lebih mempersiapkan diri sebelum mengikuti kegiatan kerja praktik. Ini termasuk memahami dasar-dasar industri yang akan dimasuki dan mengasah kemampuan teknis yang relevan.
 - b. Mahasiswa harus memanfaatkan jejaring sosial yang telah terbangun selama program untuk membantu proses pengembangan diri di masa depan. Jaringan ini bisa menjadi sumber informasi, dukungan, dan peluang karier.
2. Saran untuk PT United Tractors Tbk:
- 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 pembimbing lapangan untuk memberikan umpan balik secara berkala kepada peserta Praktik Kerja Lapangan. Ini membantu mahasiswa memahami kinerja dan area mana yang perlu ditingkatkan, serta memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk mendapatkan wawasan mengenai perbaikan program Praktik Kerja Lapangan di masa depan.