

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang yang telah penulis lakukan dari tanggal 7 Agustus 2023 sampai dengan 15 Januari 2024, penulis mendapatkan kesimpulan tentang pelaksanaan magang yang telah dilakukan sebagai berikut:

- a. Penulis melaksanakan magang selama 5 bulan 7 hari di PT Komatsu *Marketing and Support* Indonesia pada Divisi *Parts Call Center*. Salah satu pekerjaan yang penulis lakukan adalah kegiatan *help out*. Proses *help out* merupakan suatu mekanisme yang memungkinkan Komatsu *Affiliate* saling membantu satu sama lain dalam mempertahankan *service level* pemenuhan kebutuhan suku cadang konsumen. Proses ini terjadi ketika suku cadang yang diperlukan tidak tersedia dalam stok lokal dan juga tidak dapat diimpor dari Komatsu Ltd Jepang dalam waktu yang memadai. Kegiatan *help out* melibatkan banyak divisi diantaranya *Parts Call Center*, *Inventory*, *Parts Distribution Center*, *Logistic* dan juga *Finance* pada proses klaim. Kegiatan *help out* diawali dengan permintaan dari Komatsu *Affiliate*, dilanjutkan dengan kegiatan *order process* dan *delivery process* oleh PT KMSI. Terdapat juga proses klaim sebagai kegiatan *afiter sales service* apabila terdapat kerusakan yang terjadi pada *parts* yang dikirim oleh PT KMSI kepada Komatsu *Affiliate*.
- b. Setelah mengidentifikasi dan menganalisa proses yang terjadi dalam kegiatan *help out*, terdapat kendala yang ditemukan yaitu kurang efisiennya proses *help out* yang disebabkan tidak adanya standar yang menjadi acuan dalam proses pelaksanaannya yang mengakibatkan perbedaan dalam proses permintaan dari Komatsu *Affiliate*, kurangnya profesionalisme dalam pengiriman penawaran (*quotation*), dan kompleksitas alur kerja yang mempengaruhi efisiensi proses *help out*.

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa yang telah penulis lakukan. Terdapat saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yaitu:

- a. Penulis menyarankan agar Standar Operasional Prosedur (SOP) selalu diterapkan bagi karyawan PT KMSI dan *Komatsu Affiliate* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Penerapan SOP ini bertujuan untuk membuat proses yang berjalan menjadi efisien sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan demi mengurangi pemborosan proses yang terjadi. SOP ini juga berguna untuk menjadi acuan dalam memberikan gambaran waktu dan proses yang pasti kepada konsumen atas pemesanan yang dilakukan.
- b. Penerapan SOP ini harus terus disosialisasikan kepada karyawan dan *Komatsu Affiliate* secara berkala agar pelaksanaan *help out* sesuai dengan standar yang telah diterapkan. Penulis juga menyarankan untuk terus melakukan perbaikan terhadap SOP ini apabila terdapat proses yang masih kurang efisien atau sudah tidak relevan. Hal ini bertujuan untuk terus memastikan SOP dapat berjalan sesuai dengan perkembangan Perusahaan.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

