

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian peneliti mengenai “Analisis Penggunaan Platform *Support Center* sebagai Lembar Kerja dan Sistem Pengarsipan Dokumen (Studi pada Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma Persero) menunjukkan bahwa:

1. Gambaran Platform *Support Center* sebagai lembar kerja dan sistem pengarsipan dokumen di Departemen Manajemen Talenta PT Bio Farma (Persero) menunjukkan bahwa secara umum telah berjalan cukup baik dan mendukung kegiatan pengelolaan dokumen secara elektronik. Namun, pemanfaatannya masih belum optimal karena belum dilengkapi dengan instrumen pengarsipan yang semestinya, seperti klasifikasi arsip, sehingga mengakibatkan terjadinya penamaan file yang tidak konsisten, duplikasi dokumen, serta kesulitan pencarian arsip. Hambatan juga ditemui dari faktor manusia, seperti ketidakdisiplinan pegawai dalam mengunggah atau memperbarui dokumen, serta ketidakkonsistenan penggunaan platform. Selain itu, terdapat kendala teknis berupa *downtime* ketika platform diakses secara bersamaan.
2. Faktor penghambat penggunaan Platform *Support Center* sebagai lembar kerja dan sistem pengarsipan dokumen diantaranya terdiri dari:
 - a. *Human error* menjadi hambatan paling utama dalam penggunaan Platform *Support Center*, diantaranya meliputi penamaan file yang tidak konsisten, pengunggahan dokumen ke folder yang tidak sesuai, serta penghapusan atau penggantian file tanpa koordinasi, yang mana hal ini menyebabkan berkurangnya keteraturan arsip dan menyulitkan proses pencarian data.
 - b. Tidak adanya SOP penggunaan Platform *Support Center* dalam penggunaan Platform *Support Center* menyebabkan pengguna bekerja tanpa pedoman yang seragam. Hal ini berdampak pada perbedaan cara penggunaan antar individu atau tim, seperti dalam hal struktur penyimpanan folder, penamaan file, hingga mekanisme revisi dokumen.

- c. Sering terjadinya *downtime* terutama ketika diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna. Hal ini sangat mengganggu alur kerja, khususnya saat dibutuhkan akses cepat terhadap dokumen penting atau dalam situasi mendesak. *Downtime* menyebabkan pengguna tidak dapat mengakses, menyimpan, maupun memperbarui dokumen, yang akhirnya berdampak pada keterlambatan pekerjaan dan menurunkan efisiensi operasional.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan atas penelitian ini sebagai berikut, perlu disusun dan disosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur mengenai tata cara penggunaan platform, seperti penamaan file, pengelompokan folder, serta pengunggahan dan pembaruan dokumen. Adanya SOP akan menjadi pedoman bagi seluruh pegawai agar penggunaan platform menjadi lebih seragam dan tertib. Departemen Manajemen Talenta juga perlu mengadakan pelatihan atau pendampingan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan pegawai dalam memanfaatkan fitur-fitur platform secara optimal, sekaligus meminimalkan terjadinya *human error*. Selanjutnya, perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan pada infrastruktur digital yang digunakan, baik dari sisi kapasitas penyimpanan, kecepatan akses, maupun kestabilan sistem, terutama saat platform diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna. Selain itu, sangat disarankan agar Departemen Manajemen Talenta mulai menerapkan sistem klasifikasi arsip, yang dapat membantu dalam pengelompokan dokumen berdasarkan kategori, jenis, atau waktu, sehingga pencarian dan pelacakan dokumen menjadi lebih efisien, dan juga perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap penggunaan platform untuk mengidentifikasi kendala yang muncul, mengukur tingkat kepatuhan pengguna, serta menjadi dasar dalam melakukan perbaikan sistem secara berkelanjutan.