

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Di tengah era globalisasi dan meningkatnya persaingan bisnis, menjalin hubungan yang solid dengan pemangku kepentingan eksternal menjadi salah satu elemen penting untuk memastikan keberhasilan suatu organisasi. Konsep *External Relations* menjadi penting karena mencakup strategi komunikasi dan manajemen hubungan yang dirancang untuk membangun citra positif perusahaan, memperkuat kepercayaan, dan menciptakan nilai tambah dalam hubungan dengan pihak luar seperti pelanggan, mitra bisnis, pemerintah, komunitas, dan media.

- Dalam dunia bisnis yang penuh dengan persaingan, perusahaan tidak hanya berlomba-lomba untuk menawarkan produk atau layanan terbaik, tetapi juga berusaha menciptakan citra dan persepsi positif di mata publik. Cara perusahaan dipandang oleh pelanggan, mitra bisnis, regulator, media, dan masyarakat luas dapat menjadi faktor penentu keberhasilan atau kegagalan mereka. Oleh karena itu, peran profesi di bidang *External Relations* menjadi sangat penting sebagai jembatan antara perusahaan dan para pemangku kepentingan tersebut.

Profesi ini bertanggung jawab memastikan komunikasi antara perusahaan dan pihak-pihak terkait berjalan dengan lancar, jelas, dan efektif. Tugas mereka mencakup banyak hal, mulai dari menyusun pesan-pesan yang relevan dan bermakna, yang dapat menggambarkan visi, misi, serta nilai-nilai perusahaan, membangun komunikasi yang efektif dan saling menguntungkan dengan setiap pihak yang berhubungan. Dengan hubungan yang harmonis, perusahaan dapat membangun kepercayaan, memperkuat reputasi, dan menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif untuk pertumbuhan jangka panjang.

Lebih dari sekadar menyampaikan informasi, *External Relations* juga berperan dalam memantau isu-isu yang bisa memengaruhi citra perusahaan dan membantu menangani situasi sulit, seperti krisis komunikasi. Mereka harus

mampu merespons dengan cepat dan bijak agar perusahaan tetap dipandang positif di mata publik (Sulistiani, 2021).

Sales and Customer Management adalah aspek yang sangat penting dalam dunia bisnis. Fokus utama dari manajemen ini adalah mencapai target penjualan dan memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan. Proses ini melibatkan analisis pasar, pengembangan strategi penjualan, dan interaksi langsung dengan pelanggan. Keterampilan dalam manajemen penjualan sangat penting untuk memahami dinamika pasar dan kebutuhan pelanggan. Salah satu tantangan dalam manajemen penjualan adalah menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Tim penjualan harus mampu berkomunikasi dengan efektif dan memahami kebutuhan serta harapan pelanggan. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi menjadi sangat penting bagi tim penjualan. Selain itu, pendekatan yang berorientasi pada solusi harus diterapkan, di mana tim penjualan tidak hanya menawarkan produk, tetapi juga memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Penerapan teknologi dalam manajemen penjualan juga semakin penting. Dengan memanfaatkan alat seperti sistem CRM dan analitik data, tim penjualan dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih cepat. Data pelanggan dapat digunakan untuk memahami perilaku dan preferensi pelanggan, memungkinkan tim penjualan mengembangkan strategi yang lebih efektif. Dengan cara ini, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas penjualan dan mencapai tujuan bisnis mereka.

Kerja profesi kini telah menjadi salah satu mata kuliah wajib di Universitas Pembangunan Jaya, yang dirancang khusus untuk memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam bidang pemasaran, manajemen hubungan pelanggan, public relations (PR), dan manajemen penjualan. Melalui program kerja profesi ini, mahasiswa tidak hanya mendapatkan wawasan teoretis dari ruang kelas tetapi juga keterampilan praktis yang sangat diperlukan di dunia kerja. Dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan kompetitif, individu yang memiliki kombinasi antara keterampilan teknis dan pemahaman mendalam tentang praktik terbaik industri menjadi sangat dihargai oleh perusahaan. Sebagai generasi muda, mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya diarahkan untuk memahami bahwa kesuksesan dalam dunia kerja membutuhkan lebih dari sekadar pengetahuan akademis; pengalaman langsung dan keterampilan praktis sangat

penting. Program kerja profesi ini membantu mereka mempersiapkan diri dengan memberikan pengalaman nyata untuk beradaptasi dengan perubahan cepat dalam tren dan teknologi bisnis. Dunia bisnis yang terus berkembang menuntut perusahaan untuk cepat menyesuaikan diri, dan mahasiswa yang berpartisipasi dalam program ini mendapat peluang untuk belajar bagaimana mengatasi perubahan tersebut.

Pengalaman kerja yang diperoleh melalui magang atau penempatan kerja awal melalui kerja profesi ini menjadi landasan penting dalam membangun karier yang sukses. Dengan terjun langsung ke dunia kerja, mahasiswa dapat memahami berbagai tantangan yang dihadapi perusahaan dan mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasinya, baik dalam aspek teknis maupun soft skills seperti kemampuan komunikasi dan manajemen waktu. Selain itu, mata kuliah kerja profesi ini juga memberikan kesempatan yang sangat berharga untuk membangun jaringan profesional yang solid. Jaringan yang kuat dapat membuka pintu bagi peluang baru dan kolaborasi yang bermanfaat bagi pengembangan karier di masa depan. Melalui interaksi dengan profesional berpengalaman, mahasiswa dapat belajar dari pengalaman mereka, mendapatkan wawasan mendalam tentang industri, dan memperkuat keterampilan berkomunikasi, beradaptasi, dan bekerja dalam tim, yang semuanya menjadi bekal penting dalam persaingan profesional.

Alasan praktikan memilih untuk magang di divisi ini di PT Perusahaan Gas Negara adalah karena perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan energi terkemuka di Indonesia, yang berfokus pada penyediaan gas dan energi. Memilih untuk magang di divisi Sales and Customer Management perusahaan ini memberikan saya kesempatan untuk berkontribusi pada industri yang memiliki dampak signifikan terhadap perekonomian nasional. Dengan pengalaman ini, saya berharap dapat belajar dari para profesional berpengalaman dan memahami praktik terbaik dalam manajemen penjualan dan hubungan pelanggan. Alasan lain untuk memilih PT Perusahaan Gas Negara adalah reputasinya sebagai perusahaan yang inovatif dan berkomitmen terhadap keberlanjutan. Praktikan tertarik untuk belajar tentang bagaimana perusahaan ini mengelola tantangan dan peluang di sektor energi, serta bagaimana mereka berupaya memberikan solusi yang berkelanjutan kepada pelanggan. Dengan pengalaman di perusahaan ini, Praktikan berharap dapat mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang

akan bermanfaat bagi karir saya di masa depan. Selain itu, lingkungan kerja yang mendukung dan budaya perusahaan yang berorientasi pada pengembangan karyawan menjadi daya tarik tersendiri. Praktikkan percaya bahwa bekerja di perusahaan dengan nilai-nilai yang sejalan dengan visi dan misi pribadi akan memberikan pengalaman yang lebih bermakna. Dengan demikian, praktik magang di PT Perusahaan Gas Negara bukan hanya tentang mendapatkan pengalaman kerja, tetapi juga tentang belajar dan tumbuh dalam lingkungan yang positif dan inspiratif.

Praktikkan di divisi Sales and Customer Management dengan fokus pada konsep External Relations memiliki kesempatan untuk belajar langsung dari pengalaman lapangan. Peran ini memberikan wawasan berharga tentang pengelolaan hubungan strategis dengan pelanggan dan mitra eksternal, serta pentingnya komunikasi yang efektif dalam membangun citra positif perusahaan. Selama magang, Praktikkan terlibat dalam berbagai tugas, mulai dari mendukung pelaksanaan strategi hingga membantu pengelolaan hubungan dengan pelanggan strategis dan mitra bisnis.

Praktikkan belajar tentang pentingnya membangun kepercayaan dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang proaktif dan terarah. Praktikkan juga memperoleh keterampilan analitis untuk menganalisis feedback pelanggan, tren pasar, dan pola interaksi, yang dapat mendukung pengembangan strategi hubungan eksternal yang efektif.

Selain itu, pengalaman ini memberikan kesempatan untuk berkolaborasi dengan berbagai departemen, seperti pemasaran dan layanan pelanggan, guna memastikan sinergi dalam menyampaikan pesan perusahaan kepada pelanggan dan mitra eksternal. Praktikkan juga terlibat dalam penyusunan laporan terkait efektivitas komunikasi dan rekomendasi peningkatan untuk mendukung tujuan perusahaan secara keseluruhan. Melalui pengalaman ini, Praktikkan memperkuat pemahaman tentang pentingnya kerja tim, hubungan eksternal yang harmonis, dan komunikasi yang konsisten dalam mencapai keberhasilan bisnis.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi**

### **1.2.1 Maksud Kerja Profesi**

Mendalami Strategi Penjualan: Memahami berbagai strategi penjualan yang diterapkan oleh PT Perusahaan Gas Negara Tbk untuk meningkatkan dan menjawab kebutuhan pelanggan.

1. Mempelajari Fungsi dan Tugas Tim Sales: Mengetahui tugas, fungsi, dan peran tim penjualan dalam mencapai target dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
2. Pengalaman Langsung dalam Penjualan: Mendapatkan pengalaman praktis di lapangan terkait proses penjualan produk gas dan layanan perusahaan.
3. Mempelajari Proses Sales and Customer Management: Mempelajari bagaimana perusahaan mengelola hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.
4. Mengembangkan Keterampilan Komunikasi: Melatih keterampilan komunikasi yang diperlukan dalam berinteraksi dengan pelanggan serta dalam negosiasi dan presentasi produk.
5. Membangun Kerjasama Tim: Berlatih untuk berkolaborasi secara efektif dengan anggota tim, mulai dari staf hingga manajemen, untuk mencapai tujuan bersama.

### **1.2.2 Tujuan Kerja Profesi**

1. Mendapatkan Pengalaman Praktis: Mengumpulkan pengalaman yang relevan terkait dengan tugas dan tanggung jawab dalam bidang penjualan dan manajemen pelanggan.
1. Membuat Konten : Mampu membuat konten yang kreatif dan informatif, mulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan dan evaluasi.
2. Memperoleh Pengetahuan dalam Komunikasi Efektif: Mendapatkan pemahaman dan pengalaman langsung untuk berkomunikasi secara efektif dalam tim dan dengan pelanggan.
3. Membangun Jaringan Profesional: Mengembangkan jaringan kontak profesional yang dapat mendukung karir di bidang sales dan manajemen pelanggan di masa depan.

### 1.3 Tempat Kerja Profesi

Tempat pelaksanaan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan adalah PT Perusahaan Gas Negara Tbk, dengan praktikan ditempatkan di divisi Sales and Customer Management. PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transmisi dan distribusi gas bumi terbesar di Indonesia. Didirikan pada 13 Mei 1965, PGN berperan penting dalam menyediakan energi gas alam bagi berbagai sektor, termasuk rumah tangga, komersial, dan industri. Sejak tahun 2018, PGN menjadi bagian dari Subholding Gas PT Pertamina (Persero), dengan tanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan infrastruktur gas nasional. PGN juga berbisnis dengan nama Pertamina Gas Negara sejak Desember 2021 dan terus memperluas jaringan distribusi gas bumi di berbagai wilayah Indonesia untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

Alasan praktikan memilih PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN) sebagai tempat pelaksanaan kerja profesi adalah untuk memperdalam pemahaman mengenai bagaimana sebuah perusahaan energi besar yang berorientasi pada layanan publik, seperti PGN, menjalankan fungsi Sales and Customer Management secara efektif. Sebagai perusahaan transmisi dan distribusi gas bumi terbesar di Indonesia, PGN memiliki peran strategis dalam menjaga hubungan baik dengan berbagai pelanggan, termasuk rumah tangga, komersial, dan industri. Praktikan tertarik mempelajari bagaimana PGN mengelola interaksi pelanggan, penetapan harga, serta strategi pemasaran dalam skala nasional dan internasional. Selain itu, dengan posisi PGN sebagai bagian dari Subholding Gas PT Pertamina, praktikan juga ingin mendalami lebih jauh mengenai kolaborasi dan sinergi dengan berbagai pihak yang terkait, serta bagaimana perusahaan menjaga keberlanjutan layanan energi yang efisien dan ramah lingkungan. Hal ini memberikan kesempatan bagi praktikan untuk memahami peran penting divisi Sales and Customer Management dalam mendukung operasi bisnis dan pertumbuhan perusahaan secara menyeluruh.

### 1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

No	Keterangan	Bulan																									
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Membuat Cv dan Portofolio			■	■																						
2	Mencari tempat untuk kerja profesi dan membuat surat pengajuan magang kepada perusahaan			■	■	■	■																				
3	Mengajukan lamaran ke beberapa tempat kerja			■	■	■	■																				
4	Interview			■	■	■	■	■																			
5	Diterima di tempat Kerja Profesi			■	■	■	■	■	■																		
6	Memulai Kerja Profesi di PT. Perusahaan Gas Negara Tbk			■	■	■	■	■	■	■																	
7	Melakukan bimbingan			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■



persyaratan kerja profesi dan memulai program magang, praktikan telah menyerahkan surat penerimaan magang dari PT Perusahaan Gas Negara Tbk sebagai dokumen resmi yang menandai persetujuan dan keikutsertaan dalam program tersebut. Sebagai langkah awal, semua persiapan administratif, termasuk pengurusan dokumen dan kelengkapan yang dibutuhkan, telah diselesaikan dengan baik guna memastikan kelancaran proses pelaksanaan program magang. Hal ini mencakup komunikasi dengan pihak perusahaan dan koordinasi awal terkait pelaksanaan tugas-tugas yang akan dijalankan selama periode magang.

Praktikan resmi memulai tugas kerja profesi pada tanggal 1 Juli 2024, dengan masa magang yang berlangsung hingga 30 September 2024. Selama tiga bulan tersebut, praktikan menjalankan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh perusahaan dengan penuh komitmen. Pelaksanaan program magang dilakukan secara Work From Office (WFO), di mana praktikan hadir langsung di lingkungan kerja perusahaan untuk memperoleh pengalaman dan pemahaman langsung terhadap proses kerja di perusahaan. Praktikan juga berperan aktif dalam menjaga komunikasi yang efektif serta membangun koordinasi yang erat dengan tim kerja dan mentor selama masa magang berlangsung.

Sebagai bagian dari tanggung jawab profesi, praktikan telah melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan ketentuan jam kerja yang diberlakukan, yaitu menyelesaikan total 400 jam kerja selama kurun waktu tiga bulan. Jumlah ini dicapai dengan durasi maksimal 8 jam kerja per hari, sebagaimana telah diatur oleh pihak perusahaan. Melalui program ini, praktikan tidak hanya memenuhi persyaratan akademik, tetapi juga memperoleh pengalaman berharga yang dapat menunjang pengembangan keterampilan dan pengetahuan praktis dalam dunia kerja profesional. Dengan demikian, program magang ini dijalankan secara optimal sesuai dengan komitmen dan ekspektasi yang telah ditetapkan oleh kedua belah pihak.