

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) merupakan institusi pendidikan tinggi yang memiliki komitmen kuat dalam mencetak lulusan yang tidak hanya unggul dalam hal akademik, tetapi juga memiliki kepekaan sosial, keterampilan praktis, serta kesiapan mental untuk menghadapi tantangan dunia kerja yang terus berkembang. Untuk mendukung visi tersebut, UPJ menerapkan pendekatan pembelajaran yang bersifat interdisipliner, di mana teori dan praktik tidak dipisahkan, melainkan dijalankan secara terpadu di seluruh proses perkuliahan.

Salah satu bentuk implementasi nyata dari pendekatan ini adalah diterapkannya program Kerja Profesi (KP) sebagai bagian dari kurikulum wajib bagi mahasiswa semester akhir. Program ini dirancang untuk menjadi wahana pengintegrasian antara pengetahuan teoretis yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja nyata dalam lingkungan profesional. Konsep profesi dalam hal ini dipahami sebagai suatu sistem kerja yang menuntut tanggung jawab, kejujuran, kepatuhan terhadap regulasi organisasi, serta orientasi pada etika profesi (Arisanti et al., 2019). Oleh karena itu, keberhasilan dalam dunia kerja tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh konsistensi sikap, komitmen terhadap tugas, dan integritas profesional. Melalui kegiatan kerja profesi, mahasiswa tidak hanya terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional suatu institusi atau industri, tetapi juga memperoleh pemahaman mendalam tentang dinamika kerja yang tidak sepenuhnya dapat direpresentasikan dalam lingkungan akademik.

Program kerja profesi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pemenuhan akademik semata, melainkan juga sebagai sarana pembentukan karakter, penguatan keterampilan sosial, serta pengenalan terhadap budaya kerja yang sesungguhnya. Mahasiswa akan mendapatkan pengalaman bekerja dalam tim, menyelesaikan tugas di bawah tekanan, mengikuti aturan organisasi, serta

mengelola hubungan dengan atasan maupun pelanggan. Menurut Aini dan Goenawan (2022), kerja profesi merupakan bagian dari metode pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang sangat penting dalam mendukung kesiapan mahasiswa untuk masuk ke dunia kerja yang nyata dan kompleks. Mereka menekankan bahwa KP menjadi jembatan antara dunia akademik dan dunia profesional, sehingga lulusan perguruan tinggi dapat memiliki daya saing tinggi di pasar kerja. Sejalan dengan itu, Syam dan Rahmatullah (2020) menyebutkan bahwa program kerja profesi juga berperan sebagai wahana dalam membentuk sikap profesional mahasiswa, seperti disiplin, tanggung jawab, integritas, serta kreativitas. Mereka menyatakan bahwa selain menambah pengalaman kerja, program ini juga memberikan pengaruh positif terhadap pertumbuhan *soft skill* mahasiswa, seperti kemampuan berkomunikasi, pengambilan keputusan, *problem solving*, dan kemampuan beradaptasi yang sangat dibutuhkan dalam dunia industri saat ini.

Pada pelaksanaannya, salah satu persyaratan kelulusan di Universitas Pembangunan Jaya adalah seluruh mahasiswa harus menyelesaikan 400 jam atau lebih kerja profesional sebagai bagian dari mata kuliah berbobot 3 SKS. Selama sesuai dengan rencana studi dan bidang minat masing-masing, mahasiswa diperbolehkan memilih organisasi atau perusahaan tempat mereka akan menyelesaikan kerja profesional.

Sejalan dengan hal ini, praktikan memilih untuk melaksanakan kerja profesi di PT Hagia Global Service, sebuah perusahaan penyedia jasa kebersihan rumah tangga profesional yang berbasis teknologi digital dan beroperasi di wilayah Jabodetabek. Alasan pemilihan tempat ini didasarkan pada kesesuaian antara bidang kerja perusahaan khususnya administrasi penjualan dan pelayanan pelanggan digital yang selaras dengan minat serta kompetensi praktikan. PT Hagia Global Service merupakan salah satu perusahaan jasa yang telah mengadopsi sistem operasional berbasis aplikasi dan digital marketing, menjadikannya tempat yang relevan untuk mengembangkan keterampilan dalam bidang administrasi bisnis, *customer relationship management* (CRM), serta komunikasi pemasaran digital.

Lingkungan kerja yang kolaboratif, dinamis, dan serba cepat di PT Hagia memberikan tantangan sekaligus ruang belajar yang sangat berarti bagi praktikan untuk mengembangkan dan memperkuat kapasitas diri dalam konteks kerja profesional. Selama menjalankan program kerja profesi, praktikan diberi tanggung jawab dalam beberapa bidang penting seperti menangani pelanggan secara langsung, mengelola sistem internal berbasis aplikasi (*Malika*), serta membantu proses evaluasi layanan melalui distribusi dan pengolahan formulir umpan balik pelanggan (*feedback form*).

Tugas-tugas yang dilakukan praktikan tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga menuntut penguasaan kemampuan teknis dan interpersonal, seperti pemrosesan dan analisis data pelanggan, pelabelan jenis layanan secara tepat, komunikasi aktif melalui platform media sosial, serta dokumentasi hasil evaluasi pelayanan untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial. Keterlibatan aktif dalam aktivitas tersebut telah memberikan wawasan menyeluruh mengenai pentingnya koordinasi lintas divisi, efisiensi dalam pengelolaan waktu, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem kerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hermanto, Ulya, (2025) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kolaboratif secara signifikan berkontribusi dalam pengembangan kompetensi mahasiswa magang, khususnya dalam aspek kerja tim, fleksibilitas, dan kemampuan komunikasi.

Selama melaksanakan kerja profesi, praktikan juga dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterlambatan respon dari pelanggan, volume pesan masuk yang tinggi, serta minimnya partisipasi pelanggan dalam evaluasi layanan. Tantangan tersebut justru menjadi pengalaman berharga dalam melatih kemampuan *problem solving*, ketahanan kerja di bawah tekanan, serta adaptasi terhadap sistem kerja digital yang terus berkembang. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kerja profesi bukan sekadar kegiatan administratif, tetapi sebuah proses pembelajaran aktif yang mengasah berbagai aspek keterampilan kerja mahasiswa.

Pengalaman kerja profesi ini secara signifikan memperluas wawasan praktikan dalam memahami bagaimana teori-teori yang dipelajari di bangku kuliah seperti manajemen operasional, strategi pemasaran, komunikasi bisnis, dan

administrasi penjualan yang diimplementasikan secara nyata dan fleksibel di lingkungan perusahaan. Dengan menyatu dalam proses kerja perusahaan selama periode waktu tertentu, praktikan tidak hanya menjadi pengamat, tetapi juga menjadi bagian dari sistem kerja itu sendiri.

Maka dari itu, pelaksanaan kerja profesi tidak hanya memberi kontribusi langsung terhadap kegiatan operasional perusahaan, tetapi juga memainkan peran penting dalam mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja yang kompetitif. Hasil yang diperoleh selama program ini menjadi bekal berharga dalam membentuk karakter kerja yang tangguh, profesional, bertanggung jawab, dan siap bersaing di dunia industri. Oleh karena itu, pada laporan ini praktikan mengangkat judul "**Aktivitas Kerja Profesi Sebagai Admin Sales Pada PT Hagia Global Service**", yang membahas secara rinci kegiatan kerja profesi serta kontribusi dan pembelajaran yang diperoleh selama pelaksanaannya.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Maksud dari diadakannya aktivitas/program Kerja Profesi adalah:

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus di penuhi oleh mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya.
2. Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa/i dalam dunia kerja sesuai dengan minat, kompetensi prodi, serta latar belakang pendidikannya.
3. Bertujuan agar program studi Universitas Pembangunan Jaya dan Program Studi Manajemen untuk mengembangkan, menciptakan, dan memperluas jaringan kolaborasi dengan bisnis dan organisasi.

1.3 Tujuan Kerja Profesi

Tujuan dari diadakannya kegiatan/program Kerja Profesi, adalah:

1. Mendukung tim penjualan dengan mengelola data, memproses pesanan, dan memastikan kelancaran administrasi.
2. Mengumpulkan dan mengelola informasi pelanggan untuk meningkatkan hubungan dan kepuasan pelanggan.

3. Meningkatkan efisiensi operasional dengan mengoptimalkan proses administratif dan mengurangi kesalahan dalam pengolahan data.
4. Memberikan kesempatan dan pelajaran untuk mengembangkan keterampilan administratif dan penjualan yang dapat bermanfaat dalam karier.

1.4 Manfaat Kerja Profesi

Kerja Profesi memberikan kegunaan/manfaat yang dapat diperoleh bagi Praktikan (mahasiswa), Universitas Pembangunan Jaya (UPJ), dan instansi atau perusahaan, yaitu:

1.4.1 Bagi Praktikan

1. Sebagai sarana untuk pelatihan dan bersiap-siap memasuki dunia kerja di tempat kerja.
2. Mengembangkan pengetahuan dan pemahaman dari perkuliahan Universitas Pembangunan Jaya agar menjadi karyawan yang terampil dan profesional.
3. Melatih komunikasi dan koordinasi dengan tim di Kantor Hagia Global Service untuk memastikan setiap tugas dilaksanakan dengan baik.
4. Menangani masalah-masalah yang mungkin tidak ditemui sebelumnya
5. Membangun dan membentuk karakter penulis agar dapat melaksanakan setiap tugas dengan penuh tanggung jawab dan disiplin dalam lingkungan penjualan.

1.4.2 Bagi Universitas Pembangunan Jaya

1. Untuk memperkenalkan Program Studi Manajemen di Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya kepada perusahaan serta menunjukkan kualitas yang dimiliki oleh mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya.
2. Membangun kerja sama dengan perusahaan tempat mahasiswa menjalani praktik kerja lapangan (PKL) dan menerima masukan dari industri untuk mengembangkan dan memperbaiki kurikulum agar lebih sesuai dengan kebutuhan pasar.

3. Kolaborasi dengan industri melalui program kerja profesi membuka peluang bagi Universitas Pembangunan Jaya untuk melakukan riset terapan yang dapat bekerja sama dalam mencari solusi inovatif.
4. Membangun sumber daya manusia yang siap memberikan kontribusi terhadap perkembangan ekonomi dan sosial.
5. Sebagai sarana untuk membina hubungan baik dengan perusahaan atau instansi pemerintah, sehingga ke depannya dapat memberikan informasi tentang dunia kerja kepada lulusan program studi manajemen UPJ.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Praktikan dapat memberikan bantuan dalam pekerjaan di perusahaan tempat praktikan menjalani Kerja Profesi.
2. Membangun kerja sama antara perusahaan dan pihak universitas untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan dunia pendidikan.
3. Memperkenalkan praktikan kepada prosedur kerja profesional serta standar etika di bidang hukum dan pertanahan.
4. Membantu meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas dalam pengelolaan dokumen dan administrasi.
5. Mendidik dan membina tenaga kerja agar terampil dan kompeten, sehingga dapat membantu perusahaan dalam memperoleh sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan saat ini.

1.5 Tempat Kerja Profesi

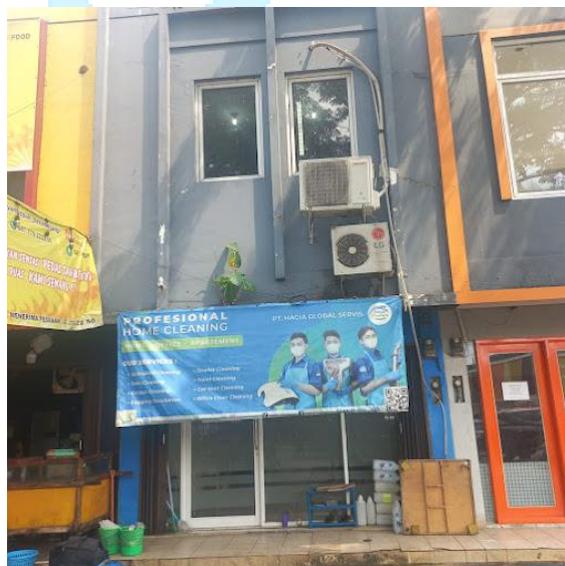
Tabel 1.1 Tempat Kerja Profesi

| | |
|--------------------|---|
| Nama Tempat | PT HAGIA GLOBAL SERVICE |
| Alamat | Pasar segar graha raya bintaro blok Rc1 No 32, Kota Tangerang Selatan, Banten 15326 |
| No. Telp | <u>0852-1886-4085</u> |

Sumber : <https://hagiacleanners.com/>

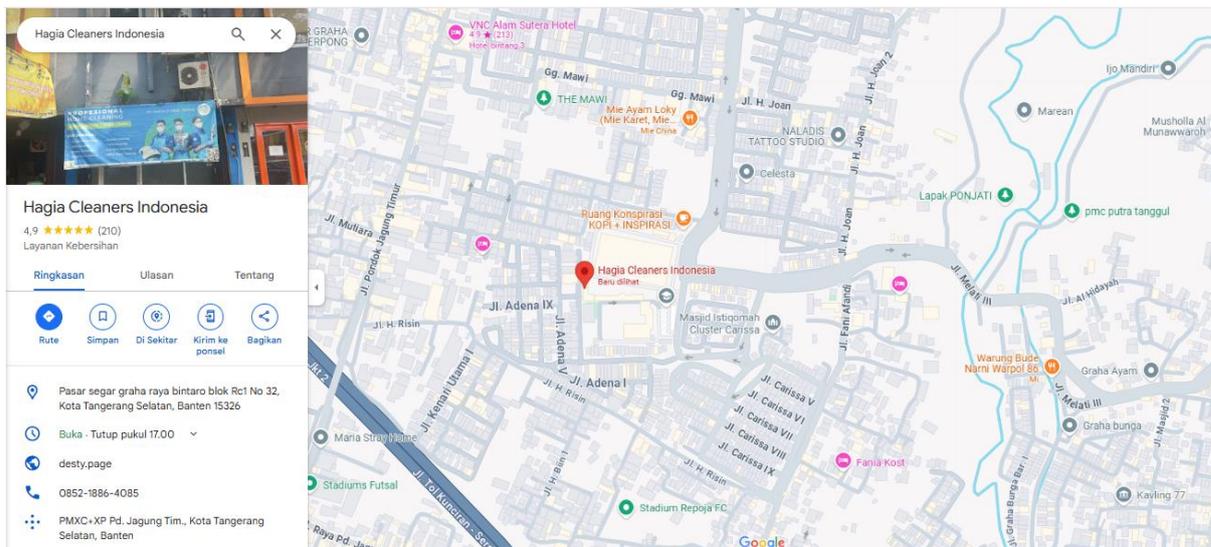
Keputusan mengenai tempat pelaksanaan Kerja Praktek (KP) dibuat oleh Praktikan dengan persetujuan dari Dosen Pembimbing KP serta Kepala Program Studi Manajemen. Setelah melalui pertimbangan yang matang, Praktikan memilih PT Hagia Global Service sebagai lokasi untuk menjalani Kerja Profesi. Dalam peran sebagai Admin Sales, Praktikan bertujuan untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai proses administrasi dan penjualan di perusahaan, sekaligus mengembangkan keterampilan di bidang tersebut.

Selama ditempatkan di PT Hagia Global Service, Praktikan memperoleh kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru dan terlibat langsung dalam praktik kerja. Hal ini memungkinkan Praktikan untuk menerapkan teori yang telah dipelajari serta mendapatkan berbagai peluang pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan keterampilan serta wawasan di bidang administrasi dan penjualan. Bekerja di PT Hagia Global Service juga memberikan pengalaman dalam memahami sikap profesional yang diperlukan, seperti ketepatan waktu, ketelitian, dan tanggung jawab dalam mengelola data dan proses administrasi. Selain itu, keputusan ini didasarkan pada keinginan Praktikan untuk memahami lebih dalam bagaimana perusahaan mengelola operasional penjualan dan administrasi, yang merupakan aspek penting dalam pengelolaan tim serta pengembangan keterampilan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam bidang manajemen.



Gambar 1.1 Kantor PT Hagia Global Service

Sumber : Google



Gambar 1.2 Lokasi Kantor PT Hagia Global Service

Sumber : Google Maps

Pemilihan PT Hagia Global Service sebagai tempat Kerja Praktek (KP) tidak hanya didasarkan pada kebutuhan pribadi Praktikan, tetapi juga bertujuan untuk memperoleh wawasan baru serta menerapkan praktik terbaik dalam bidang administrasi dan penjualan. Pengalaman ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai aspek operasional, keuangan, dan manajemen dalam dunia bisnis. Melalui kesempatan ini, Praktikan dapat mengembangkan keterampilan profesional serta memperluas pemahaman tentang aspek-aspek penting dalam bidang manajemen di industri.

1.6 Jadwal Pelaksanaa Kerja Profesi

Pelaksanaan Kerja Profesi (KP) oleh praktikan dilakukan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Universitas Pembangunan Jaya sebagai bagian dari kurikulum wajib program studi. Kegiatan KP bertujuan memberikan pengalaman kerja langsung di dunia industri agar mahasiswa mampu mengintegrasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik kerja nyata di lapangan. Program KP yang dijalani praktikan berlangsung selama 62 hari kalender kerja, atau setara dengan 496 jam kerja efektif, dimulai dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 5 April 2025. Selama periode tersebut, praktikan menjalankan aktivitas kerja sesuai jam operasional perusahaan, yakni pukul 09.00 WIB hingga

16.00 WIB, dengan durasi istirahat selama satu jam yang biasanya dijalankan antara pukul 12.00 hingga 13.00 WIB.

Pelaksanaan kerja dilakukan secara penuh waktu selama hari kerja (Senin–Jumat) dengan bimbingan langsung dari supervisor perusahaan dan dosen pembimbing akademik. Penjadwalan kerja ini disesuaikan dengan kebutuhan divisi tempat praktikan ditempatkan, guna memastikan keterlibatan optimal dalam aktivitas kerja harian dan penyelesaian tugas-tugas yang telah ditentukan. Dengan demikian, pelaksanaan KP tidak hanya berorientasi pada jumlah jam kerja, tetapi juga pada ketercapaian kompetensi dan kontribusi nyata praktikan terhadap perusahaan tempat magang.

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

| No | Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi | Waktu Layanan Kerja Profesi | Keterangan |
|----|----------------------------------|-----------------------------|---------------|
| 1 | Januari | 09:00 – 16:00 WIB | Senin - Jumat |
| 2 | Februari | 09:00 – 16:00 WIB | Senin - Jumat |
| 3 | Maret | 09:00 – 16:00 WIB | Senin - Jumat |

Sumber : Praktikan,2025

Praktikan menjalani Kerja Profesi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Universitas Pembangunan Jaya (UPJ), dengan durasi minimal 400 jam. KP berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, mulai dari 6 Januari 2025 hingga 5 April 2025, di PT Hagia Global Service. Kegiatan ini dilaksanakan dari Senin hingga Jumat, dengan jam kerja dimulai pukul 09.00 WIB hingga 16.00 WIB, serta terdapat waktu istirahat selama satu jam dari pukul 12.00 WIB hingga 13.00 WIB.

Selama menjalani Kerja Profesi, Praktikan mengikuti pedoman yang telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Pembimbing Kerja. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan KP berlangsung sesuai dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan oleh universitas, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi perkembangan mahasiswa serta kontribusi bagi perusahaan tempat KP dilaksanakan. Dengan demikian, program Kerja Profesi di Universitas Pembangunan Jaya dirancang untuk memberikan pengalaman yang

komprehensif serta membekali mahasiswa dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi tantangan di dunia kerja.

