

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kerja profesi yang telah dilakukan oleh praktikan di PT Hagia Global Cleaner selama kurang lebih tiga bulan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan kerja profesi memberikan pengalaman yang sangat berharga dalam pengembangan keterampilan kerja, khususnya di bidang administrasi penjualan dan pelayanan pelanggan. Praktikan menjalankan tugas sebagai bagian dari tim *Admin Sales*, yang meliputi:

1. Praktikan terlibat dalam pengelolaan data pelanggan, pencatatan transaksi, dan pengarsipan digital, yang melatih ketelitian dan tanggung jawab dalam tugas administrasi penjualan.
2. Penggunaan aplikasi *Malika* memberi pengalaman dalam sistem pelabelan layanan dan manajemen data secara digital, sekaligus memperkenalkan alur kerja berbasis teknologi.
3. Melalui interaksi langsung di media sosial, praktikan belajar menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan dengan komunikasi profesional dan ramah.
4. Praktikan membantu menganalisis *Form Feedback*, yang meningkatkan pemahaman akan pentingnya masukan pelanggan dalam peningkatan kualitas layanan.
5. Lingkungan kerja yang dinamis mendorong praktikan untuk mengasah soft skills seperti kerja tim, adaptasi, kedisiplinan, dan etika kerja.

Selama pelaksanaan kerja profesi, praktikan menghadapi berbagai kendala seperti:

1. Pada saat melayani pelanggan, Praktikan mengalami kendala terhadap pelanggan yang lambat merespons pesan atau bahkan tidak membalas, sehingga proses follow-up dan konfirmasi layanan menjadi terhambat.
2. Ketika pada saat pelanggan memesan layanan yang telah ditawarkan, Praktikan mengalami kendala pada data pelanggan yang tidak lengkap,

seperti alamat kurang jelas atau nomor tidak aktif, sehingga menyulitkan praktikan dalam proses pelabelan dan pengelolaan data.

3. Praktikan mengalami kesulitan saat masa promosi atau akhir pekan, yang dimana jumlah pesan dari pelanggan meningkat drastis, menyebabkan keterlambatan dalam membalas dan menurunkan efisiensi kerja praktikan.
4. Ketika praktikan memberikan Form Feedback, banyak pelanggan yang enggan atau tidak mengisi form evaluasi layanan, sehingga praktikan kesulitan memperoleh masukan untuk peningkatan kualitas layanan.

Perusahaan juga menunjukkan peran aktif dalam mendukung proses adaptasi praktikan dengan memberikan arahan, bimbingan, serta tugas-tugas yang relevan dan aplikatif. Praktikan mendapatkan kesempatan untuk belajar langsung dari lingkungan kerja profesional yang dinamis dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kerja profesi ini terbukti memberikan kontribusi positif, baik terhadap pengembangan keterampilan teknis praktikan maupun terhadap pemahaman akan pentingnya etika kerja dan tanggung jawab profesional.

Secara pribadi, pengalaman kerja profesi ini memberikan gambaran yang nyata dan mendalam tentang dunia kerja. Praktikan tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga ditantang untuk membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan, menjaga kecepatan respon, serta menyesuaikan diri dengan alur kerja digital yang terstruktur. Praktikan belajar bagaimana bekerja dalam tekanan, menangani volume pekerjaan yang tinggi, serta menjaga kualitas layanan secara konsisten. Selain itu, melalui interaksi langsung dengan pelanggan, baik melalui kolom komentar maupun pesan pribadi, praktikan memperoleh keterampilan komunikasi interpersonal yang sebelumnya tidak dapat sepenuhnya dikuasai di bangku kuliah.

Kerja profesi ini juga menjadi bukti nyata bahwa teori yang diperoleh di perkuliahan dapat diaplikasikan secara langsung dalam dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi bisnis, manajemen pelanggan, dan pelayanan jasa. Praktikan belajar untuk tidak hanya mengandalkan teori, tetapi juga mengembangkan soft skill seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kerjasama tim, serta adaptabilitas dalam menghadapi tantangan.

Berdasarkan seluruh pengalaman yang diperoleh selama pelaksanaan kerja profesi, praktikan menyadari bahwa kegiatan ini memberikan kontribusi besar dalam pembentukan karakter profesional serta menjadi modal penting dalam menghadapi tantangan dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan. Oleh karena itu, pelaksanaan kerja profesi di PT Hagia Global Cleaner tidak hanya mendukung operasional perusahaan secara nyata, tetapi juga memperkuat kesiapan praktikan sebagai calon tenaga kerja yang kompeten, berintegritas, dan siap berkontribusi di dunia industri.

4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman dan pelaksanaan kerja profesi yang telah dijalani, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan untuk semua pihak yang terlibat, yaitu perusahaan tempat kerja profesi, mahasiswa sebagai peserta magang, dan universitas sebagai penyelenggara program.

4.2.1 Bagi Perusahaan

1. Memberikan pelatihan orientasi atau *onboarding* yang lebih sistematis di awal masa kerja praktikan, khususnya terkait pengenalan tugas, alur kerja, penggunaan aplikasi internal seperti Malika, dan standar komunikasi dengan pelanggan. Hal ini penting agar praktikan dapat langsung memahami tanggung jawab dan bekerja secara efektif sejak awal.
2. Meningkatkan efisiensi penanganan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi digital seperti chatbot untuk menjawab pertanyaan umum secara otomatis, terutama saat jam sibuk atau masa promosi. Ini akan membantu mengurangi beban admin dan mempercepat respon kepada pelanggan.
3. Menyederhanakan dan mengoptimalkan *form feedback* dengan sistem penilaian yang mudah dipahami serta memberi insentif seperti potongan harga, kupon layanan, atau poin loyalitas agar pelanggan terdorong untuk mengisi umpan balik. *Feedback* yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan pengembangan layanan.
4. Memperbaiki sistem input data pelanggan, misalnya dengan membuat formulir standar yang harus diisi lengkap sebelum layanan dijadwalkan.

Dengan demikian, kesalahan input dan pengelompokan data yang tidak akurat dapat diminimalkan.

5. Menciptakan suasana kerja yang kolaboratif dan terbuka, agar praktikan merasa nyaman dalam belajar, bertanya, dan menyampaikan ide. Dukungan dari rekan kerja dan atasan akan sangat mempengaruhi perkembangan keterampilan serta rasa percaya diri praktikan.

4.2.2 Bagi Mahasiswa

1. Mempersiapkan diri dengan baik sebelum memasuki dunia kerja, baik secara teknis maupun mental. Mahasiswa perlu mempelajari terlebih dahulu tugas-tugas umum sesuai posisi yang akan dijalani, serta memahami nilai-nilai profesionalisme seperti disiplin, tanggung jawab, dan etika kerja.
2. Bersikap proaktif dan tidak pasif selama menjalani kerja profesi. Mahasiswa diharapkan berani bertanya jika mengalami kesulitan, serta menunjukkan inisiatif untuk membantu tugas lain di luar tanggung jawab pokok sebagai bentuk kontribusi dan pembelajaran tambahan.
3. Mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal, karena di lingkungan kerja, komunikasi menjadi aspek penting, baik dalam berhubungan dengan pelanggan maupun tim internal perusahaan. Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan sopan sangat diperlukan.
4. Mampu beradaptasi dengan penggunaan teknologi kerja, seperti aplikasi internal, media sosial, atau platform digital lainnya. Hal ini sangat penting karena hampir semua perusahaan saat ini sudah bergantung pada teknologi untuk mendukung operasional bisnisnya.
5. Mendokumentasikan pengalaman dan kendala secara berkala, baik dalam bentuk catatan harian atau logbook, agar saat membuat laporan kerja profesi, mahasiswa tidak kesulitan dalam mengingat dan menyusun refleksi pengalaman secara lengkap dan terstruktur.

4.2.3 Bagi Universitas Pembangunan Jaya

1. Memberikan pembekalan yang lebih intensif sebelum mahasiswa melaksanakan kerja profesi, seperti pelatihan soft skills (komunikasi, etika kerja, problem solving) dan simulasi pekerjaan berdasarkan jurusan. Pembekalan ini dapat memperkecil kesenjangan antara teori yang didapat di kelas dengan praktik di lapangan.
2. Membangun sistem monitoring dan evaluasi yang lebih terstruktur, misalnya dengan melakukan kunjungan lapangan atau evaluasi berkala dari dosen pembimbing untuk mengetahui perkembangan mahasiswa selama kerja profesi dan memastikan kegiatan berjalan sesuai tujuan.
3. Menjalin lebih banyak kerja sama dengan perusahaan-perusahaan di berbagai sektor, sehingga mahasiswa memiliki beragam pilihan tempat kerja profesi yang sesuai dengan minat dan kompetensinya. Hal ini juga dapat memperkuat reputasi universitas di dunia industri.
4. Melibatkan alumni dan mitra industri dalam penyusunan kurikulum dan pembekalan kerja profesi, agar materi yang diajarkan tetap relevan dan sesuai dengan tuntutan dunia kerja saat ini.
5. Mendorong mahasiswa untuk membuat laporan reflektif setelah kerja profesi selesai, yang tidak hanya berisi laporan teknis, tetapi juga pengalaman pribadi, nilai-nilai yang dipelajari, dan keterampilan yang dikembangkan.