

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Kerja Profesi adalah suatu kegiatan berupa pengalaman yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan gambaran yang lebih komprehensif tentang dunia kerja dan teori yang dipelajari di perkuliahan. Kerja Profesi merupakan awal yang baik bagi mahasiswa untuk mempelajari secara langsung proses-proses dunia kerja, karena memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh lebih banyak pengalaman belajar dan mengaplikasikan ilmunya. Dengan adanya Program Kerja Profesi mahasiswa diharapkan dapat mempraktekkan analisis masalah di dunia kerja dan mengatasi permasalahan yang muncul selama pelaksanaannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, pemagangan adalah antara pelatihan di lembaga pelatihan dan kerja langsung di bawah bimbingan dan pengawasan pelatih atau pekerja yang memproduksi pekerja, barang, jasa yang lebih berpengalaman. secara terintegrasi. Di perusahaan untuk memperoleh keterampilan dan pengetahuan tertentu. Dari penjelasan di atas, mahasiswa dapat memperoleh ilmu yang diperoleh pada saat magang dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh.

Oleh karena itu, untuk menumbuhkan sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan tertentu, Universitas Pembangunan Jaya mewajibkan seluruh mahasiswanya untuk melakukan aktivitas kerja secara profesional sebelum memasuki dunia kerja yang sebenarnya. Sebelum memulai kegiatan kerja, setiap mahasiswa dibekali ilmu pengetahuan dan teori yang sesuai dengan program studi. Serta melatih keterampilan dan profesionalisme dalam melakukan pekerjaan sebelum memasuki dunia kerja. Bisa membantu mewujudkan dan menyempurnakan tugas maupun kegiatan yang dibagikan oleh pembimbing Kerja Profesi dan menaati segala peraturan dan ketertiban yang berlaku di PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan.

Pemilihan tempat Kerja Profesi merupakan langkah penting dalam menentukan jalur karir untuk masa depan seorang siswa. Untuk mendapatkan

Profesi yang tepat, maka Praktikan harus mempertimbangkan minat kerja dan profil kelulusan dalam jurusannya. Hal ini penting karena Praktikan perlu mengetahui peluang kerja yang dapat mereka ambil dan arah karir mana yang ingin mereka jalani nantinya. Sehingga Praktikan akan bisa memilih tempat Kerja Profesi yang relevan dengan kedua hal tersebut. Praktikan memilih untuk menjalani Kerja Profesi di PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan di Divisi Air yang berada di Jl. Parakan No.36, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten.

PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan didirikan pada tahun 2014, yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan No. 2 tahun 2013 tentang pembentukan Badan Usaha Milik Daerah. Jenis usaha pada PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan adalah Infrastruktur, Properti dan Jasa Keuangan dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat.

PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan saat ini mengelola Sistem Penyediaan Air Minum di Kota Tangerang Selatan dengan membangun instalasi pengelolaan air minum dan membangun jaringan distribusi air minum menuju pelanggan perumahan, perkantoran, kawasan perdagangan dan jasa.

Pengertian air baku untuk air minum diatur dalam Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, yang disebut sebagai air baku untuk air minum rumah tangga, atau sering disebut dengan istilah air baku untuk air minum rumah tangga. air mentah. Air yang berasal dari air permukaan, air tanah lembab, dan/atau air hujan dan memenuhi batas atau kadar tertentu sebagai air baku minum.

Selama menjalani Kerja Profesi di PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan, Praktikan berharap agar memperoleh pengalaman kerja yang selaras dengan kompetensi program studi. Serta menjalani materi yang dikerjakan berupa customer service atau pelayanan pelanggan, melakukan pendataan keuangan harian, memverifikasi piutang pelanggan air dan non air per bulan, membuat surat piutang pelanggan untuk memberitahu tagihan,

mengidentifikasi surat tagihan berdasarkan perumahan, jumlah pelanggan dan nominal tagihan, mengidentifikasi data non air berdasarkan pelanggan aktif ke dalam sistem billing, dan mencetak surat piutang pelanggan air per tahun.

Pelayanan pelanggan ini biasanya untuk membantu pelanggan dalam melakukan transaksi maupun keluhan. Agar pelanggan menjadi merasa bahwa pelayanan yang didapatkan baik dan keluhannya dapat diatasi. Perusahaan bisa mendapatkan nilai baik dari pelanggan karena kinerja pelayanan pelanggan ini sangat baik.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahwa seseorang puas atau kecewa sebagai akibat membandingkan kinerja produk (hasil), dan kinerja yang diharapkan dianggap sesuai dengan kepuasan pelanggan (Kotler, 2005:70).

Kepuasan pelanggan yang mungkin dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kesadaran akan berbagai faktor, baik pribadi maupun sementara. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Ini berfokus pada lima aspek kualitas dan layanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati (Atmawati dan Wahyuddin, 2007: 3).

Praktikan berharap dengan adanya Kerja Profesi ini bisa dapat mendorong kesiapan Praktikan dalam menghadapi dunia kerja agar mampu bersaing dengan Sumber Daya Manusia (SDM) lainnya dan menjadikan praktikan sebagai pribadi yang lebih baik agar sesuai harapan Universitas Pembangunan Jaya. Praktikan juga berharap agar mendapatkan pengetahuan baru dan pengalaman baru dalam dunia kerja selama melakukan Kerja Profesi di PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan. Tidak hanya itu, Praktikan juga berharap agar kegiatan yang dilakukan dapat bermanfaat bagi PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Adapun maksud dari Kerja Profesi yang telah dilakukan oleh mahasiswa sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Untuk membentuk keterampilan dalam melakukan pekerjaan sebelum memasuki dunia kerja.
3. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan akademik yang telah dipelajari dalam perkuliahan pada dunia kerja.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

Adapun tujuan dari pengalaman Kerja Profesi yang dilakukan oleh mahasiswa sebagai berikut:

1. Memberikan mahasiswa gambaran terkait dunia kerja.
2. Kerja Profesi dapat meluaskan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja yang sesuai dengan pembelajaran yang didapat dari Program Studi Manajemen.
3. Melatih kemampuan mahasiswa untuk membentuk strategi, memecahkan masalah dan mencari solusi tersebut.
4. Merangkai kerjasama antara Instansi Perusahaan terkait Kerja Profesi dengan Universitas Pembangunan Jaya.

1.3 Kegunaan Kerja Profesi

1.3.1 Bagi UPJ

- a. Mengetahui kemampuan yang telah didapatkan oleh mahasiswa yang diterapkan dalam dunia kerja.
- b. Membangun dan meningkatkan jaringan kerjasama antara Universitas Pembangunan Jaya dengan instansi atau perusahaan yang terkait.

- c. Memberikan petunjuk dalam mewujudkan konsep *link and match* dalam dunia pendidikan dan industri, serta mengembangkan kualitas layanan pada *stakeholders*.

1.3.2 Bagi Mahasiswa

- a. Menciptakan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- b. Mendapatkan pengalaman kerja sesuai dengan program studi sehingga mahasiswa dapat memiliki pengetahuan yang mencukupi dalam dunia kerja.
- c. Mampu berkomunikasi secara efektif dan terstruktur kepada pihak internal dan eksternal sesuai dengan profesi pekerjaan.

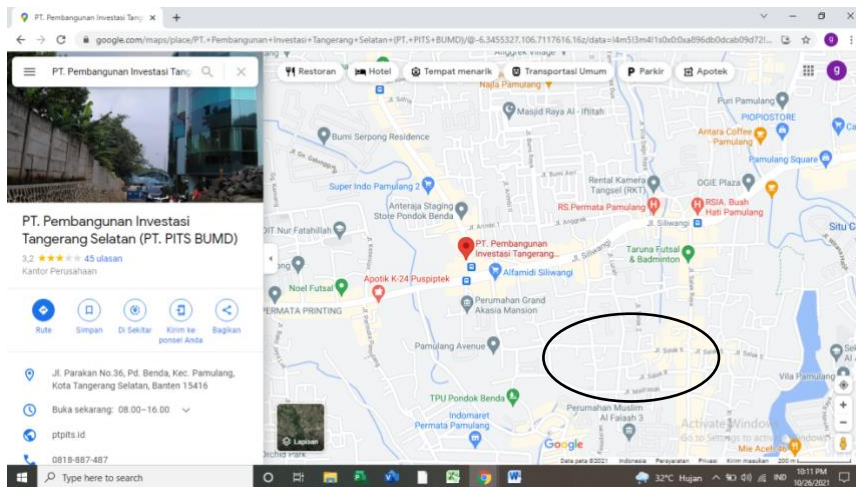
1.3.3 Bagi Instansi Perusahaan

- a. Menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan universitas.
- b. Memberikan keuntungan dan manfaat dalam kerja sama bagi pihak yang terlibat.
- c. Sebagai salah satu realisasi dalam bentuk tanggung jawab sosial organisasi.

1.4 Tempat Kerja Profesi

Praktisi memiliki pekerjaan profesional di PT Pembangunan Investasi Tangerang Selatan (Perseroda) selanjutnya disingkat dengan "PT PITS" sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Tangerang Selatan. PT PITS didirikan pada tanggal 8 Mei 2014. PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan terletak di Jl. Parakan No.36, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten.

Praktikan bekerja dari tanggal 15 Juni hingga 30 September 2021. Akan tetapi, di karenakan adanya Pandemi Covid-19 membuat Praktikan melakukan Kerja Profesi diberhentikan terlebih dahulu dengan waktu kurang lebih 2 minggu. Masuk kembali tanggal 14 Juli 2021.



Gambar 1.1 Lokasi Kantor PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan

Sumber : Google Maps

1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

NO	Kegiatan	Mei	Juni	Juli	Ags	Sept	Okt
1.	Mengirim CV ke PITS						
2.	Mengajukan formulir kerja profesi						
3.	Diterima di PITS						
4.	Pelaksanaan KP						
5.	Bimbingan KP						
6.	Pembuatan laporan KP						
7.	Pengumpulan laporan KP						

Tabel 1.1 Timeplan Kerja Profesi

Dalam melakukan Kerja Profesi , praktikan mempersiapkan data dan berkas yang dibutuhkan sebelum melakukan Kerja Profesi. Praktikan melampirkan data berupa CV dan mengurus formulir pengantar kerja profesi ke Program Studi Manajemen untuk diberikan ke Perusahaan PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan. Setelah itu, praktikan mendapat jawaban dari PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan untuk datang menemui Diretur Operasional dan Umum dengan Bapak Sugeng Santoso dan pada hari yang sama itu juga praktikan di terima untuk melakukan kerja profesi selama lebih dari

3 (tiga) bulan. Lalu, praktikan melakukan perkenalan dengan karyawan di PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan. Praktikan mulai melaksanakan Kerja Profesi pada tanggal 15 Juni 2021 sampai dengan 30 September 2021 dilakukan selama lebih dari 3 (tiga) bulan.

Hari	Jam Kerja Profesi
Senin	08.00 – 12.00 dan 13.00 – 17.00
Selasa	08.00 – 12.00 dan 13.00 – 17.00
Rabu	08.00 – 12.00 dan 13.00 – 17.00
Kamis	08.00 – 12.00 dan 13.00 – 17.00
Jumat	08.00 – 12.00 dan 13.30 – 17.00

Tabel 1.2 Jadwal Kerja Profesi

Kerja Profesi dilaksanakan setiap hari Senin hingga Jumat, waktu yang dijadwalkan mulai pukul 08.00 sampai dengan 17.00 WIB. Untuk istirahat hari Senin hingga Kamis mendapatkan waktu sebanyak 60 menit, tetapi untuk hari Jumat waktu istirahat sebanyak 90 menit. Total hari praktikan melakukan Kerja Profesi ini sebanyak 78 hari, tetapi berkurang menjadi 67 hari dikarenakan Covid-19 sedang menaik maka diberhentikan sejenak untuk Kerja Profesi.

Praktikan yang mengikuti kegiatan kerja profesi wajib menyusun laporan Kerja Profesi sebagai salah satu syarat Kerja Profesi. Laporan Kerja Profesi berisikan penjelasan mengenai kerja profesi, perusahaan PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan, dan kegiatan-kegiatan yang telah praktikan selama Kerja Profesi berlangsung.

Dalam melaksanakan Kerja Profesi ini praktikan melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing. Bimbingan ini membantu praktikan untuk melihat perkembangan laporan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan. Selain itu, praktikan mempersiapkan dan mengisi formulir-formulis untuk melengkapi lampiran kerja profesi.