

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Kerja Profesi (KP) menjadi salah satu kegiatan di tahap akhir perkuliahan bagi mahasiswa dan menjadi salah satu mata kuliah wajib serta persyaratan bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) untuk menyelesaikan program studi S1. Dengan melaksanakan kerja profesi diharapkan mahasiswa mampu mengetahui gambaran nyata mengenai lingkungan kerja, menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja, serta berkesempatan untuk mengimplementasikan teori dan ilmu yang didapatkan oleh mahasiswa selama masa perkuliahan. Karena perkuliahan yang dilakukan di kampus belum cukup untuk dijadikan bekal memasuki dunia kerja.

- Mata kuliah KP setara dengan 3 sks yang dilakukan minimal selama 400 jam dengan maksimal 8 jam kerja per harinya di luar jam istirahat di instansi/perusahaan. Jadwal kerjanya pun dapat disesuaikan menjadi paruh waktu (*part time*) apabila pelaksanaan KP bersamaan dengan jadwal perkuliahan. Dengan adanya ketentuan minimal waktu untuk melaksanakan KP, diharapkan agar mahasiswa memiliki waktu yang cukup untuk beradaptasi dengan dunia kerja, mendapatkan pengalaman, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dari instansi/perusahaan, dan memberikan manfaat bagi instansi/perusahaan.

Dalam hal ini, Praktikan mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan Kerja Profesi di Bank Syariah Indonesia dan ditempatkan di BSI KK Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya. Praktikan secara khusus ditugaskan untuk membantu di bagian *Customer Service* ketika melaksanakan *roll out/migrasi*, sehingga Praktikan dapat mengimplementasikan kompetensi yang didapatkan selama masa perkuliahan yaitu manajemen jasa. Di mana Praktikan akan mempraktekkan teori yang berkaitan dengan kualitas layanan sebagai bentuk dari tanggung jawab dan penyelesaian tugas selama melaksanakan Kerja Profesi. Karena kualitas layanan akan menuju pada kepuasan nasabah.

Selama melaksanakan Kerja Profesi, banyak pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan serta dipelajari oleh Praktikan, terutama saat Praktikan dihadapkan kepada lingkungan yang baru, beradaptasi dan berkomunikasi dengan orang-orang baru, sampai ketika dihadapkan oleh suatu kendala yang muncul.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

### 1.2.1 Maksud Kerja Profesi

- a. Memenuhi persyaratan mata kuliah Kerja Profesi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.
- b. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan kemudian diimplementasikan ketika Praktikan melaksanakan kegiatan Kerja Profesi.
- c. Mempelajari cara membangun dan mempererat relasi di lingkungan kerja.
- d. Melatih praktikan menjadi dewasa, mandiri, bertanggung jawab dan mampu beradaptasi di lingkungan kerja.

### 1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

- a. Memperluas pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan Praktikan di dunia kerja berdasarkan kompetensi mata kuliah Manajemen Jasa.
- b. Memberikan gambaran nyata mengenai dunia kerja bagi mahasiswa.
- c. Membangun kerjasama antara Universitas Pembangunan Jaya dengan instansi/perusahaan tempat Praktikan melaksanakan Kerja Profesi.

## 1.3 Manfaat Kerja Profesi

Bagi Universitas Pembangunan Jaya

- a. Mendapatkan umpan balik dalam penyempurnaan kurikulum Prodi yang sesuai dengan tuntutan industri dan masyarakat, serta pembangunan pada umumnya.
- b. Memelihara dan memperluas jaringan kerja sama antara Program Studi maupun UPJ dengan instansi/perusahaan tempat pelaksanaan kegiatan kerja profesi.
- c. Memberikan andil dalam hal peningkatan kualitas layanan untuk *stakeholders*.

Bagi Mahasiswa

- a. Mendapatkan pengalaman kerja yang berkaitan dengan kompetensi program studinya sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan, sikap dan keterampilan yang memadai dibidangnya sebelum terjun langsung ke dunia kerja secara langsung.

- b. Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan dan memanfaatkan studi kasus yang dipelajari selama Kerja Profesi, kemudian menemukan cara untuk mengatasi permasalahan atau kendala yang dihadapi.
- c. Belajar merasakan dan memahami dinamika dari kondisi nyata dunia kerja, belajar berkomunikasi serta bertindak sesuai dengan etikan dan tuntutan profesi/pekerjaan.

Bagi Instansi/Perusahaan

- a. Menjalankan salah satu realisasi dalam hal tanggung jawab sosial kelembagaan.
- b. Menjalin hubungan baik instansi/perusahaan dengan Perguruan Tinggi.
- c. Membangun kerjasama yang dapat menguntungkan dan memberikan manfaat bagi *stakeholders*.

#### 1.4 Tempat Kerja Profesi



Gambar 1.1 Logo Bank Syariah Indonesia

Praktikan melaksanakan Kerja Profesi di industri perbankan syariah yaitu PT. Bank Syariah Indonesia. Praktikkan mendapatkan kesempatan untuk melaksanakannya di BSI Kantor Kas (KK) Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya yang beralamat di Jl. Bintaro Utama I Blok P3 No. 9, Bintaro, Pesanggrahan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta – 12330.

Alasan Praktikan memilih Bank Syariah Indonesia yaitu karena Bank Syariah Indonesia memberikan izin kepada Praktikan untuk melasanakan Kerja Profesi secara *Work From Office*, sehingga Praktikan dapat merasakan secara langsung bagaimana berorganisasi dan beradaptasi di sebuah lingkungan kerja.

### 1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Praktikan mendapatkan informasi bahwa bisa melakukan Kerja Profesi di BSI melalui teman satu program studi. Untuk persiapan Kerja Profesi dibutuhkan waktu seminggu yang digunakan untuk proses administratif di kampus. Kemudian setelah proses administrative selesai, praktikan segera mengirimkan *Curriculum Vitae* (CV) ke bagian HRD Area Pondok Indah. Praktikan mulai melaksanakan Kerja Profesi di BSI KK Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya dua minggu setelah mengirimkan CV.

Waktu pelaksanaan Kerja Profesi di BSI berlangsung selama 50 hari atau selama kurun waktu 400 jam, terhitung sejak tanggal 21 Juni 2021 sampai tanggal 3 September 2021. Kerja profesi dilakukan sebanyak lima hari (Senin-Jumat) dalam seminggu. Karena bank merupakan sektor esensial yang berorientasi pada pelayanan fisk dengan pelanggan atau *customer*, maka Praktikan melaksanakan Kerja Profesi secara *Work From Office* meskipun terdapat jadwal tutup bank bergilir.

Selama masa Perberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), Praktikan tetap menjalankan kerja profesi sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu 8 jam/hari atau masuk kerja saat pukul 08.00 dan pulang kerja pukul 16.00, dengan waktu istirahat selama 1 jam. Kemudian Praktikan akan melaksanakan Kerja Profesi secara *Work From Home* (WFH) apabila terdapat instruksi untuk tutup bergilir.

Praktikan menyusun Laporan Kerja Profesi yang berguna untuk memenuhi persyaratan mata kuliah Kerja Profesi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya dimulai dari akhir bulan September 2021 dan selesai di akhir bulan Oktober 2021.