

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Pada umumnya suatu pembelajaran di tempat kuliah masih kurang untuk bisa menambah pengetahuan para mahasiswa. Pembelajaran yang diperoleh di kampus juga belum tentu cukup untuk bisa dijadikan sebuah bekal dalam masuk ke dunia kerja para mahasiswa nantinya. Untuk mengatasi hal itu, perlu diadakannya sebuah program kegiatan untuk bisa menambah *skill* dan juga pengetahuan bagi mahasiswa. Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) mempunyai kebijakan untuk melatih mahasiswa nya agar dapat menambah bekal dalam memasuki dunia kerja yani dengan menerapkan kegiatan kerja profesi sesuai program studi dan jurusan masing-masing agar para mahasiswa tersebut dapat merasakan langsung lingkungan dan situasi kerja yang sebenarnya. Kegiatan kerja profesi tersebut menjadi sebuah mata kuliah wajib di UPJ yang diberi nama Kuliah Kerja Profesi (*Internship*).

Kegiatan KP ini harus diikuti semua oleh mahasiswa di UPJ karena dapat melatih mahasiswa untuk dapat mengenal dan merasakan secara langsung dunia kerja, lingkungan kerja, dan situasi kerja yang sebenarnya. Dalam kegiatan Kerja Profesi ini, mahasiswa akan bekerja di suatu perusahaan sesuai dengan jurusan yang ditempuh. Selain itu, mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah mereka dapatkan di perkuliahan untuk di praktikkan secara langsung saat menjalankan kegiatan kerja profesi di perusahaan masing-masing. Dengan begitu, diharapkan para mahasiswa bisa mendapatkan wawasan dan pengetahuan baru setelah melaksanakan kegiatan kerja profesi tersebut.

Lembaga sertifikasi profesi merupakan sebuah lembaga yang sangat berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam bidang pengetahuan ilmu untuk memahami suatu pekerjaan. Biasanya seseorang akan melakukan kegiatan sertifikasi profesi untuk bisa mendapatkan sertifikat resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah yakni Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) sebagai tanda bahwa seseorang yang mendapatkan sertifikat profesi tersebut merupakan seseorang yang ahli dan kompeten dibidangnya. Sertifikat profesi yang didapatkan tersebut nantinya akan bisa digunakan untuk melamar suatu pekerjaan yang sesuai dengan

kemampuan yang tertera didalam sertifikasi profesi. Biasanya seseorang yang memiliki sertifikat profesi akan lebih mudah untuk diterima disuatu perusahaan karena sudah terjamin kompeten dibidangnya.

Pemberian sertifikat profesi tersebut pastinya tidak mudah untuk didapatkan. Untuk bisa mendapatkan sertifikasi profesi tersebut seseorang harus bisa benar-benar memahami suatu bidang tertentu. Selain itu, seseorang yang ingin mendapatkan sertifikat profesi juga harus melalui tahapan yang sistematis serta objektif dengan melakukan uji kompetensi yang sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Dalam uji kompetensi tersebut ada dua hal yang akan diujikan, yaitu uji kompetensi dalam menjawab soal yang diberikan dan juga uji kompetensi yang berupa wawancara oleh asesor. Jika seseorang dinilai mampu dan kompeten dalam melakukan semua proses uji kompetensi, maka seseorang itu berhak untuk mendapatkan sertifikat profesi yang sah dari BNSP.

Salah satu lembaga sertifikasi profesi yang sudah mempunyai lisensi yang sah dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) yaitu Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Pembangunan Jaya (LSP UPJ). LSP UPJ inilah yang dijadikan tempat untuk melakukan kegiatan KP oleh praktikan. Dalam melakukan kegiatan KP di LSP UPJ, Praktikan dimasukkan kedalam divisi manajemen hubungan pelanggan. Dalam hal ini, praktikan banyak melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan pelanggan yang akan melakukan kegiatan sertifikasi profesi. Selain itu, Praktikan juga mendapatkan pembelajaran mengenai manajemen pemasaran. Menurut Sudarsono, H (2020), manajemen pemasaran ialah suatu bentuk merencanakan, mengendalikan, mengawasi, dan juga kegiatan pengimplementasian. Oleh karena itu, melalui kegiatan kerja profesi ini praktikan berharap agar bisa mendapatkan ilmu baru yang akan berguna bagi praktikan untuk kedepannya dan juga agar praktikan bisa memahami konsep teori dan praktiknya dalam melakukan interaksi dengan pelanggan untuk bisa memberikan layanan yang baik agar bisa membuat pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh LSP UPJ.

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

### **1.2.1 Maksud Kerja Profesi**

- a) Melatih praktikan agar dapat mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan ke dunia kerja.
- b) Melatih praktikan untuk dapat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan divisi manajemen hubungan pelanggan.
- c) Memberi pelajaran baru bagi praktikan untuk dapat menjalankan pekerjaan dalam divisi hubungan pelanggan dengan baik agar bisa membuat pelanggan merasa puas.
- d) Melatih praktikan untuk dapat bertanggung jawab atas tugas yang diberikan yang berkaitan dengan manajemen hubungan pelanggan.

### **1.2.2 Tujuan Kerja Profesi**

- a) Praktikan dapat mengenal dan mengetahui lingkungan, dan uraian tugas kerja, khususnya dalam divisi manajemen hubungan pelanggan.
- b) Praktikan dapat memperoleh pembelajaran untuk dapat menjalin hubungan dengan pelanggan, baik yang berkontak sosial secara langsung maupun tidak langsung.
- c) Praktikan dapat memperoleh wawasan dan pengalaman baru yang berkaitan dengan manajemen hubungan pelanggan.

### **1.3 Tempat Kerja Profesi**

Adapun tempat yang Praktikan jadikan sebagai tempat pelaksanaan kegiatan KP yaitu di Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Pembangunan Jaya (LSP UPJ) yang beralamat di kampus Universitas Pembangunan Jaya Gedung A Lantai 3, Jalan Cendrawasih Raya Blok B7/P, Sawah Baru, Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15413. LSP UPJ ini merupakan salah satu Lembaga untuk melakukan sertifikasi keprofesian dan telah berada dibawah naungan BNSP serta sudah berlisensi dari BNSP sejak 21 Maret 2022. Alasan Praktikan memilih LSP UPJ untuk melakukan kegiatan KP dikarenakan LSP UPJ memiliki posisi yang sesuai dengan jurusan yang ditempuh praktikan yakni bagian manajemen hubungan pelanggan karena praktikan mengambil konsentrasi manajemen pemasaran diperkuliahan. Selain itu, LSP UPJ juga memiliki lokasi yang strategis dan dekat dari lokasi rumah praktikan sehingga mudah untuk dijangkau. Di samping itu semua, hal utama karena Praktikan ingin merasakan langsung bekerja dalam lembaga sertifikasi profesi agar bisa mengetahui sistem

kerja di Lembaga Sertifikasi Profesi khususnya dalam hal menangani pelanggan yang akan melakukan sertifikasi profesi.

#### **1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi**

Untuk melakukan kegiatan KP, Praktikan melakukan persiapan KP selama kurang lebih sebulan sebelum melakukan KP tersebut. Penulis menyiapkan beberapa hal yang dibutuhkan untuk melamar ke Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Pembangunan Jaya seperti menyiapkan CV, Transkrip nilai terakhir, formulir kegiatan kerja profesi, surat lamaran kerja profesi, dan menganalisis/mempelajari beberapa hal mengenai Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Pembangunan Jaya sebagai bekal penulis dalam melakukan interview.

Sesuai dengan keputusan yang telah diberikan, Lembaga Sertifikasi Profesi Universitas Pembangunan Jaya menetapkan kegiatan Kerja Profesi praktikan diantaranya:

1. Lama Pelaksanaan KP : 3 Bulan
2. Periode KP : 16 Juni – 16 September 2022
3. Hari Kerja : Senin s.d Jum'at
4. Waktu Kerja : 09.00 – 17.00
5. Jam Istirahat : 12.00 – 13.00
6. Perkiraan Jam Kerja : 448 Jam selama 3 bulan.

Adapun laporan Kerja Profesi ini dibuat dan disusun oleh penulis selama kurang lebih 3 bulan, lebih tepatnya sebulan setelah melakukan kegiatan Kerja Profesi penulis telah memulai untuk menyusun laporan Kerja Profesi ini.