

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan zaman dan teknologi yang semakin canggih membuat perusahaan akan terus berusaha untuk meningkatkan setiap keunggulan yang dimiliki. Setiap perusahaan harus dapat menyiapkan perencanaan yang matang untuk menghadapi perubahan dan ketatnya persaingan di masa yang akan datang. Dalam menciptakan perencanaan, perusahaan harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang memadai untuk menciptakan kinerja yang maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, Universitas Pembangunan Jaya membuat program kerja profesi yang bertujuan untuk menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul.

Kerja Profesi merupakan suatu program yang dimiliki oleh Universitas Pembangunan Jaya sebagai salah satu syarat kelulusan yang bertujuan untuk membantu para mahasiswa memiliki pengalaman di dalam dunia kerja dan mengasah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Kerja profesi memiliki bobot 3 (tiga) sks dengan total jam minimal 400 (empat ratus) jam dan maksimal 8 (delapan) jam kerja per hari tanpa menghitung jam istirahat.

Seperti yang diketahui, persaingan dalam mencari pekerjaan yang semakin ketat, dengan adanya program kerja profesi dapat membantu mahasiswa untuk mempratikan secara langsung berdasarkan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, serta memiliki gambaran tentang dunia kerja dan dapat meningkatkan keterampilan untuk memiliki daya saing yang tinggi. Selain itu, mahasiswa dapat mengenal, mengetahui, dan mempelajari sistem kerja perusahaan, budaya atau lingkungan perusahaan, dan dapat menyesuaikan diri ditempat bekerja. Mahasiswa memiliki kebebasan dalam memilih dimana perusahaan

yang akan dituju sebagai tempat melakukan praktik kerja profesi dan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Dalam melakukan praktik kerja profesi, Pratikan mendapatkan kesempatan untuk dapat melaksanakan kerja profesi di salah satu pabrik perusahaan kasur, yaitu PT. Quantum Tosan Internasional dibagian Divisi *Operational Manager* bagian *Market* dengan posisi menjadi *staff* admin *customer service* Quantum Springbed dan Domi *Bed* dibagian *e-commerce* dan Instagram. Menurut Kashmir (2003, 216), *customer service* merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Menurut Triton (2006, 16), *e-commerce* merupakan suatu perdagangan elektronik dimana transaksi jual-beli dilakukan melalui elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Maka dari itu, Pratikan membantu admin *customer service* untuk memberikan pelayanan kepada konsumen yang ingin mengetahui produk-produk yang dijual, membuat *link payment*, dan proses tukar-tarik produk.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

- a) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Kerja Profesi di Universitas Pembangunan Jaya.
- b) Memperdalam ilmu yang telah didapatkan pada masa perkuliahan dan di implementasi pada dunia kerja.
- c) Mengetahui cara kerja Pemasaran di bidang *customer service* pada perusahaan PT Quantum Tosan Internasional.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

- a) Sebagai prasyarat untuk kelulusan pada mata kuliah Kerja Profesi Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Jaya.
- b) Meningkatkan kemampuan mahasiswa sesuai dengan program studi yang diminati dan menambah wawasan,

pengalaman, keterampilan, dan kemampuan terhadap dunia kerja.

- c) Mengasah sikap bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, disiplin, tepat waktu, dan cepat tanggap di lingkungan dunia kerja, serta memberikan gambaran tentang dunia kerja kepada mahasiswa.

1.3 Manfaat Kerja Profesi

1.3.1 Bagi Universitas

- a) Menciptakan hubungan dan relasi yang baik antara Universitas Pembangunan Jaya dengan PT Quantum Tosan Internasional.
- b) Sebagai wadah untuk menerima masukan atau umpan balik dengan tujuan menyempurnakan kurikulum Prodi untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan masyarakat.
- c) Menjadi jembatan antara perguruan tinggi dengan instansi perusahaan untuk memperluas jaringan Kerjasama.

1.3.2 Bagi Mahasiswa

- a) memperoleh pengalaman kerja yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki mahasiswa serta memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memadai sesuai bidangnya.
- b) menerapkan ilmu yang telah dipelajari di masa perkuliahan dan dikembangkan sesuai dengan studi kasus yang dipelajari di masa kerja profesi.
- c) mengenali budaya dan lingkungan tempat kerja profesi yang sebenarnya, mempelajari keterampilan komunikasi, dan bertindak sesuai dengan persyaratan pekerjaan.

1.3.3 Bagi Perusahaan

- a) Menjalankan salah satu sikap tanggung jawab sosial kelembagaan.

- b) Membangun hubungan relasi yang baik antara instansi perusahaan dengan perguruan tinggi yang terkait.
- c) Menjalin hubungan Kerjasama yang saling menguntungkan antara organisasi perusahaan, perguruan tinggi, dan pihak lainnya.

1.4 Tempat Kerja Profesi

Praktikan melakukan kegiatan kerja profesi pada PT Quantum Tosan Internasional merupakan perusahaan dan pabrik yang bergerak dalam bidang pembuatan dan produksi kasur pegas dan busa PU, serta memiliki *brand* Quantum Springbed, Uniland, dan Domi *Bed*. Perusahaan ini terletak di Jl. Mutiara II No.3, Curug – Gunung Sindur, Parung, Bogor, Jawa Barat 16340.



Gambar 1.1 Gedung kantor dan pabrik PT Quantum Tosan Internasional
Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Perusahaan PT. Quantum Internasional memiliki bangunan yang terdapat dua lantai, yang dimana ruang kerja pada bidang *accounting*, *meeting room*, dan *Human Resources* (HR) terletak di lantai satu dan bidang sosial media, *marketing online*, desain, dan direktur terletak di lantai dua. Praktikan memilih tempat untuk melaksanakan kerja profesi pada instansi ini, karena ingin mengenal lebih produk yang diproduksi atau dijual oleh PT Quantum Tosan Internasional dan ingin memahami pengelolaan dalam memasarkan produk yang dijual. Lokasi perusahaan ini yang terbilang cukup jauh

dan merupakan kawasan yang terdapat banyak pabrik di sekitar daerah sini dan mobil atau truk besar yang membuat Pratikan semangat untuk melakukan kerja profesi yang memiliki lingkungan pekerjaan yang menyenangkan.

1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

a. Tahap Persiapan

Tahap ini Pratikan menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan seperti *Curriculum Vitae* (CV), surat permohonan magang, dan Surat Pengantar Kerja Profesi. Pratikan mencari informasi ke rekan apakah PT Quantum Tosan Internasional menerima mahasiswa magang. Setelah mendapatkan informasi bisa melakukan magang di PT Quantum Tosan Internasional, Pratikan langsung mengajukan Surat Pengajuan Kerja Profesi kepada Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang dimana akan diteruskan kepada pihak Fakultas Humaniora dan Bisnis (FHB) Universitas Pembangunan Jaya. Setelah Surat Pengajuan Kerja Profesi sudah dibuatkan oleh pihak fakultas, Pratikan langsung mengirimkan dokumen berupa *Curriculum Vitae* (CV), surat lamaran magang, dan Surat Pengantar Kerja Profesi kepada bagian *Human Resources* (HR) dan langsung menjalankan *interview*. Dalam kurung waktu kurang dari satu minggu, Pratikan mendapatkan informasi bahwa Pratikan melakukan sesi *interview* bersama dengan pihak *Marketing Online* dan *Supervisor* dan diterima untuk melaksanakan kerja profesi pada bagian admin *customer service e-commerce* di PT Quantum Tosan Internasional.

b. Tahap Pelaksanaan

Pratikan melaksanakan Kerja Profesi mulai dari tanggal 22 Juni 2022 sampai dengan 21 September 2022. Kerja profesi dilaksanakan 5 (lima) hari dalam seminggu dengan sistem Work From Office (WFO) dengan jam kerja hari Senin dan Jum'at dimulai sejak pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB dan hari Selasa hingga Kamis dimulai sejak pukul 08.00 WIB sampai 16.00 WIB,

dengan waktu istirahat hari Senin hingga Kamis yaitu 1 (satu) jam dan untuk hari Jum'at yaitu 2 (dua) jam. Total jam kerja yang dilakukan Pratikan yaitu kurang lebih selama 528 jam.

c. Tahap Pelaporan

Selama masa kerja profesi, Pratikan diwajibkan untuk membuat laporan mengenai kegiatan yang telah dilaksanakan di PT Quantum Tosan Internasional. Hal ini dilakukan dengan tujuan sebagai bukti bahwa Pratikan telah melaksanakan kerja profesi.

