

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Fakultas Humaniora dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya, ialah merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Indonesia yang memiliki tujuan untuk dapat menciptakan sarjana yang tentunya berkualitas, berkemampuan, serta terampil dalam bidangnya, setelah lulus dari universitas pembangunan Jaya tentunya mahasiswa diharapkan mampu memiliki keterampilan dan kemampuan dalam bidangnya guna menghadapi ketat nya persaingan dalam dunia kerja. Dengan ketat nya dalam dunia kerja maka di harapkan mahasiswa di tuntut memiliki kemampuan dan keterampilan yang lebih menonjol di banding para kandidat lainnya yaitu dengan cara mempersiapkan dan mematangkan kemampuan diri dalam aspek teori maupun praktik pekerjaannya. Pengalaman dalam bekerja tentunya menjadi nilai lebih bagi seorang mahasiswa yang akan di lihat dan perhatikan oleh sebuah perusahaan, dan jika mahasiswa memiliki pengalaman dalam bekerja maka tentunya mahasiswa sudah mengetahui seperti apa dunia kerja dan bagaimana praktik di lapangnya dan akan menambah keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki menjadi lebih banyak dan luas

Kerja Profesi (KP) adalah merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan memberi gambaran yang cukup komprehensif kepada mahasiswa bagaimana tentang dunia kerja, kesempatan mengaplikasikan teori yang di peroleh saat di bangku kuliah serta berlatih mempraktikkan langsung dalam dunia pekerjaannya sesuai dengan praktik kompetensi Program Studi (Prodi) dalam lingkungan Perusahaan/Instansi. Dan dasar hukum serta perundang-undangan yang mengatur terkait magang di atur dalam Pasal 21 hingga 29 UU Ketenagakerjaan no 12 tahun 2003 dan juga terdapat peraturan menteri ketenagakerjaan No.36 Tahun 2016 terkait penyelenggaraan Pemagangan Dalam Negeri.

KP merupakan salah satu syarat kelulusan yang memiliki bobot 3 (tiga) sks. KP dilakukan selama 400 – 440 jam (kurang lebih 50 – 55 hari kerja) dengan maksimal

8 jam kerja per hari (di luar jam istirahat yang ditetapkan oleh perusahaan). Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) mensyaratkan KP dilakukan selama minimal 2 (dua) bulan dengan beberapa pertimbangan, antara lain agar mahasiswa memiliki cukup waktu untuk dapat menyesuaikan diri didalam dunia kerja, dapat menyelesaikan pekerjaan secara utuh, mendapatkan pengalaman serta dapat melakukan pengamatan dan pengumpulan data untuk menyusun tugas akhir/skripsi dan tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat yang cukup bagi Perusahaan/Instansi/Lembaga dengan hadirnya mahasiswa melakukan Kerja Profesi.

Dan dalam Kerja Profesi ini saya akan “ANALISIS FLOW HANDLING PENANGANAN KENDALA MITRA MELALUI CHANEL CALL CENTER DAN MELALUI EMAIL IN APPS SERTA PENYELESAIAN KENDALA MITRA DARI SECOND LAYER” di client PT.CONCENTRIX INDONESIA. Definisi Alur penanganan kendala Menurut Tjiptono dalam (Darmajaya : 2016) berpendapat Keluhan atau complaint bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan customer exit surveys. Situasi ini dikenal dengan istilah “Recovery Paradox”. Dan Menurut Daryanto dan Setyabudi, (2014 : 32) “Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Bell dan Luddington (2016 : 78), bahwasanya “Keluhan pelanggan (customer complaint) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan

## 1.2 Maksud Dan Tujuan Kerja Profesi

### 1.2.1 Maksud kerja Profesi

Tentu nya adapun Maksud dari dilakukanya sebuah kegiatan Praktik Kerja Lapangan adalah :

- 1) Mempelajari dan memahami suatu bidang pekerjaan khususnya praktik kerja yang dilakukan tentang bagaimana “ANALISIS FLOW HANDLING PENANGANAN KENDALA MITRA MELALUI CHANEL CALL CENTER DAN MELALUI EMAIL IN APPS SERTA PENYELESAIAN KENDALA MITRA DARI SECOND LAYER Di Client PT. CONCENTRIX INDONESIA
- 2) Menambah pengetahuan dan wawasan kemampuan dan keterampilan dan pengalaman serta praktik kerja di bidang Customer service
- 3) Membina serta juga meningkatkan juga kerja sama antara pihak kampus tentu nya dengan pihak instansi/perusahaan tempat mahasiswa melakukan sebuah Kerja Profesi
- 4) Mendapatkan masukan dan arahan yang tepat agar praktikan dapat menggunakannya sebagai bentuk untuk menyempurnakan lurikulum dalam rangka mempersiapkan dan memtangkan diri dalam persiapan di dunia kerja .

### 1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

- 1) Tujuan utama di lakukan nya sebuah Kerja Profesi adalah mempersiapkan para mahasiswa untuk masuk dunia kerja dan bisnis dan memberikan keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswa sesuai dengan apa yang di pelajari pada saat di universitas guna kebutuhan suatu insdustri dan bisnis
- 2) Membangun Relasi dengan instansi bagi Mahasiswa dan juga pihak Universitas agar di harapkan pada di masa mendatang memiliki manfaat bagi pihak Mahasiswa,Instansi dan Univeritas
- 3) Diharapkan dapat meningkatkan wawasan baik dari segi sisi pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja, sesuai dengan program studi yang diampu yang sesuai dengan perkembangan zaman

- 4) Mengarahkan mahasiswa untuk dapat menemukan permasalahan maupun data yang dapat dijadikan sebagai topik dalam penulisan laporan KP.
- 5) Menambah pengalaman penulis dan memperkenalkan Praktikan akan dunia kerja sebagai bekal setelah lulus kuliah.
- 6) Membina dan meningkatkan Kerjasama antara UPJ dengan Perusahaan/Instansi/Lembaga tempat mahasiswa melakukan KP.
- 7) Melakukan pengamatan secara langsung kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dan menerapkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan
- 8) Mendapatkan evaluasi atau masukan terhadap penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan tuntutan dunia industri dan masyarakat.

### 1.2.3 Manfaat Kerja Profesi

Adapun Manfaat dari dilakukannya Kerja Profesi ialah sebagai berikut :

Manfaat Bagi pihak Universitas Pembangunan Jaya

- a. Membangun dan memperluas sebuah relasi dan kerja sama antara pihak UPJ dengan instansi/Perusahaan tempat mahasiswa melakukan Kerja Profesi
- b. Mendapatkan Uma balik dalam rangka mewujudkan konsep *link dan match* antara dunia pendidikan dengan dunia insdustri, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pemangku kepentingan

Di bawah ini adalah manfaat yang di terima oleh mahasiswa pada saat melakukan Kerja profesi ;

- a. Mempraktikan apa yang telah di pelajari pada saat jam perkuliahan
- b. Meningkatkan kualitas diri
- c. Mengeksplor karir atau pekerjaan
- d. Meningkatkan relasi dalam lingkungan bekerja atau profesional
- e. Menambah pengalaman kerja pada CV
- f. Dapat mengatahui gambaran seperti apa dunia kerja

Manfaat Bagi Instansi/Perusahaan di antara nya adalah :

- a. Sebagai salah satu wujud realisasi pihak instansi/perusahaan dalam rangka tanggung jawab dan sosial kelembagaan
- b. Menjalin relasi dan juga kerja sama yang tentu nya bersifat saling menguntungkan serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat
- c. Dapat memungkinkan untuk menjadi relasi dan serta hubungan baik antara pihak intransi/perihsaan dengan pihak mahasiswa dan juga pihak universitas

## 1.2 Tempat Kerja Profesi

Nama Perusahaan : PT CONCENTRIX INDONESIA

Alamat : The Landmark Center, Landmark Tower A, lantai 22 Jl. Jendral Sudirman, Setia Budi, Kota Jakarta Selatan

Nomer Telefon : +62 21 29181058

Website : [www.concentrix.com](http://www.concentrix.com)

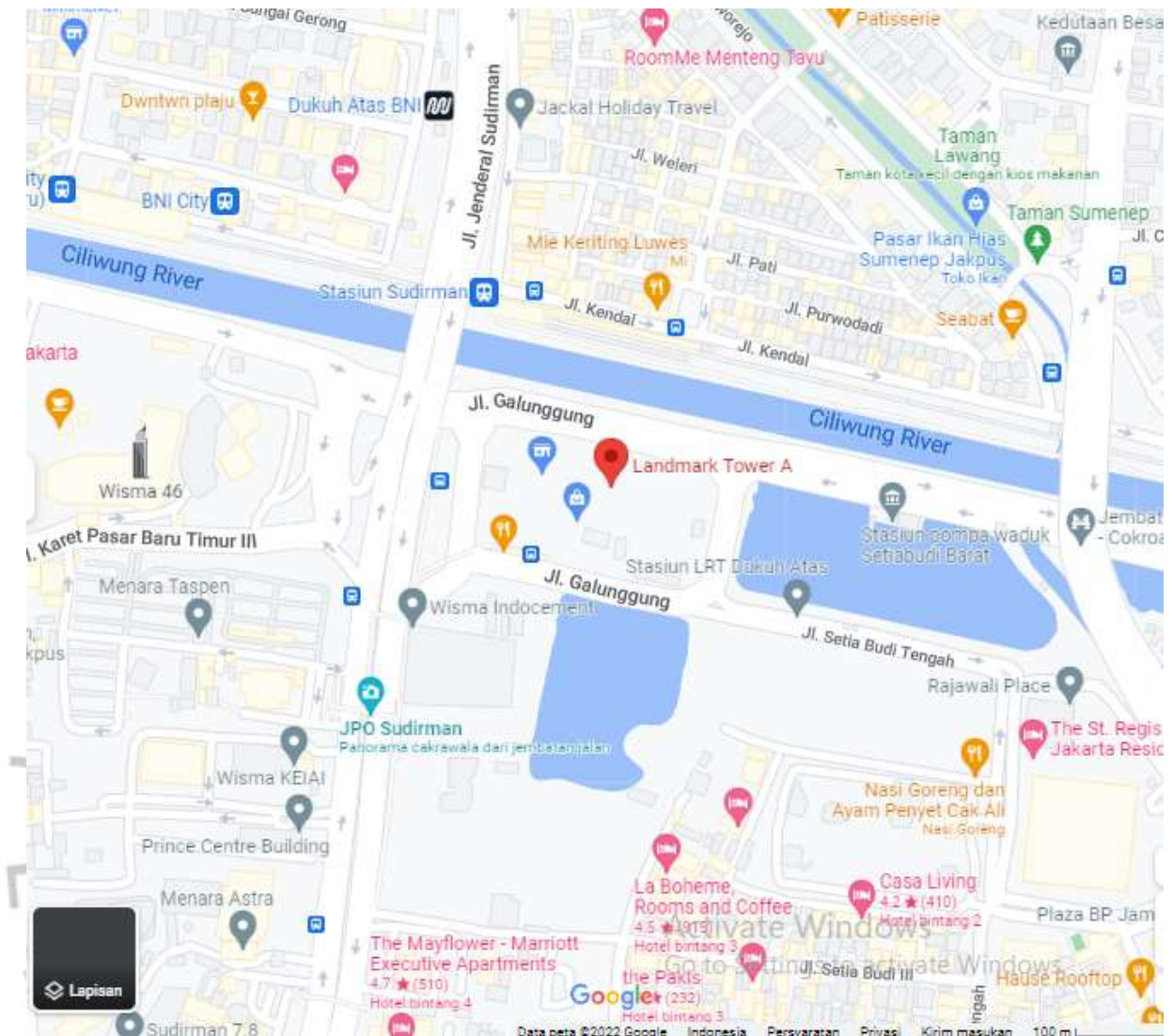


Figure 1 Lokasi Pt conectrix indonesia, Landmark Tower A

### 1.3 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan sudah selesai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Universitas Pembangunan Jaya, yaitu selama 50 hari atau setara dengan 400 jam. Praktikan melakukan kerja profesi di Prosus Inten sejak tanggal 14 Juni 2022 sampai dengan 25 Agustus 2022.

Praktik Kuliah Kerja Profesi di PT CONCENTRIX INDONESIA dilaksanakan terhitung dimulai pada tanggal sampai dengan tanggal yang dilaksanakan pada jam kerja Praktikan mengikuti metode shifting yang berlaku pada LOB setempat dengan ketentuan :

- 5 hari Kerja dan 2 hari libur
- Bekerja selama 9 jam perhari

Dan mengikuti metode shifting yang berlaku pada LOB setempat

