

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Pada zaman saat ini, kemajuan teknologi sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Kemajuan ilmu pengetahuan teknologi seperti gadget, teknologi informasi ataupun mobile data, menyebabkan ruang dan waktu tanpa adanya batasan. Kemajuan teknologi telah membuat perjalanan menjadi lebih mudah dan nyaman bagi semua orang. Apakah itu perjalanan antar pulau, negara, atau benua, kita kini bisa dengan mudah bergerak dari satu tempat ke tempat lain. Semua ini berkat perkembangan perangkat teknologi dan informasi yang semakin pesat.

Untuk menyikapi hal tersebut, Universitas Pembangunan Jaya menempatkan mata kuliah Kerja Profesi untuk mempersiapkan mahasiswa dalam dunia kerja. Maka mata kuliah Kerja Profesi merupakan suatu kegiatan yang dapat memberikan gambaran, wawasan dan pengalaman kepada mahasiswa mengenai dunia kerja, mahasiswa juga diberikan kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan. Selain itu, kerja profesi dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan ilmu yang didapat dari kegiatan akademis yang sesuai dengan bidangnya. Dalam kerja profesi akan membuat mahasiswa dapat lebih mengenal dan berlatih serta menganalisis dunia kerja yang nyata. Sehingga pada saat memulai bekerja, mahasiswa tersebut sudah lebih teliti dan memahami mengenai pekerjaan tersebut.

Kerja Profesi (KP) adalah salah satu kegiatan dalam bentuk pengajaran yang dimana memberikan mahasiswa pengalaman kerja secara nyata didalam sebuah perusahaan tertentu, dengan tujuan untuk mengasah kemampuan dan keahlian mereka dibawah bimbingan pengawas atau pekerja yang lebih berpengalaman. Sehingga, diharapkan kedepannya mahasiswa dapat menyiapkan diri masuk ke dunia kerja, bagi mahasiswa yang menjalankan kerja profesi akan diberikan pelatihan dalam mengaplikasikan teori yang diajarkan di dalam perkuliahan normal ke dalam dunia kerjanya, diberikan

pelatihan untuk memecahkan masalah serta memiliki kesempatan mengangkat teori yang diajarkan untuk perusahaan tersebut.

Kerja profesi adalah kegiatan yang wajib dilakukan oleh mahasiswa/i karena kerja sebagai salah satu syarat kelulusan di Universitas Pembangunan Jaya dengan bobot 3 (tiga) sks. Seluruh mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) wajib menjalani mata kuliah Kerja Profesi minimal selama 400 (empat ratus) jam atau kurang lebih 3 (tiga) bulan dan selama berada di instansi/perusahaan diharapkan kedepannya mahasiswa/i dapat beradaptasi dalam mengasah kemampuan dan mempraktekkan teori yang sudah diperoleh selama masa perkuliahan..

Dalam hal ini saya diberi kesempatan melakukan kerja profesi di kantor PT. Grab Indonesia, Grab itu sendiri merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi yang dimana menyediakan layanan berbasis mobile/aplikasi dalam kegiatan operasionalnya dapat memberikan kemudahan akses untuk para penggunanya dan memberikan kesejahteraan bagi para pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Grab menawarkan beragam layanan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan mempermudah aktivitas masyarakat. Layanan-layanan ini mencakup transportasi, pengiriman makanan, pengiriman barang dalam kota, dan berbagai layanan lainnya yang dapat diakses melalui satu aplikasi. Juga, tersedia layanan konsultasi kesehatan dan masih banyak lagi.. Grab juga menggunakan dan memanfaatkan sarana *e-commerce* dalam memasarkan dan operasional dengan membuat layanan dalam sebuah program yaitu aplikasi Grab dari jasa yang dihasilkan oleh perusahaan Grab. Disini Grab, juga menggunakan sarana *e-commerce* sebagai strategi dalam memenangkan kompetisi di jasa transportasi, pesan antar barang dan makan online terbesar di Indonesia.

Perusahaan Grab menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang seperti yang sudah dijanjikan atau berdasarkan kode etik yang sudah ditetapkan dari perusahaan. Semua penyedia layanan, termasuk Grab, bekerja keras untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna internet di Indonesia yang memiliki preferensi yang beragam dan kritis. Hal ini dilakukan

dengan tujuan untuk memenangkan kepercayaan mereka. Grab, sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan transportasi online terkemuka di Indonesia, selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen Indonesia.

Dalam masa kegiatan kerja profesi, ada beberapa hal yang diajarkan dan dipelajari serta di praktikan, seperti mengajarkan *new hire customer service* Grab, memberikan *refreshment* materi *customer service* dan membuat *report* hasil *training/refreshment* yang dilakukan, serta mengikuti *meeting* Internal dengan tim ataupun meeting dengan divisi lain baik mingguan, maupun meeting DSAT (Ketidakpuasaan).

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

### **1.2.1 Maksud Kerja Profesi**

1. Mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja pada dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Mahasiswa dapat meningkatkan wawasan atau pengetahuan serta keterampilan dalam dunia kerja sesuai dengan program studi Manajemen.
3. Mahasiswa mengetahui secara langsung atas gambaran kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan bidang manajemen sumberdaya manusia.

### **1.2.2 Tujuan Kerja Profesi**

1. Memberikan gambaran untuk mahasiswa terhadap dunia kerja.
2. Mahasiswa mendapatkan pengalaman secara langsung dengan ikut berperan di divisi Training dan development pada PT. Grab Indonesia.
3. Meningkatkan wawasan, pengetahuan serta keterampilan mahasiswa pada dunia kerja dan sesuai dengan kompetensi mahasiswa selama di program studi manajemen.

### **1.3 Manfaat Kerja Profesi**

Kerja Profesi ini juga memiliki beberapa manfaat bagi mahasiswa, universitas, dan juga untuk instansi/perusahaan dimana kegiatan kerja profesi dilakukan, beberapa diantaranya sebagai berikut.

#### **1. Bagi Universitas Pembangunan Jaya**

- a. Mampu mempererat hubungan kerja sama dengan program studi manajemen dan masyarakat serta perkembangan secara keseluruhan.
- b. Dapat menambah jaringan kerjasama pihak Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) dengan perusahaan terkait.
- c. Dapat memperkenalkan dan mempromosikan Universitas Pembangunan Jaya kepada masyarakat luas agar dapat tertarik untuk melanjutkan pendidikan di Universitas Pembangunan Jaya dan juga menambah jumlah mahasiswa baru.

#### **2. Bagi Mahasiswa**

- a. Memperoleh pengalaman kerja yang sesuai dengan program studinya sehingga mahasiswa dapat mempunyai keilmuan dan keterampilan serta sikap kedisiplinan yang cukup sebagai bekal untuk terjun langsung ke dunia industri sesungguhnya.
- b. Mendapatkan kesempatan untuk menerapkan teori dan ilmu yang sudah didapat saat kuliah ke dalam dunia kerja.
- c. Belajar Kerja sama dengan Tim dan bersosialisasi serta berinteraksi di dalam dan diluar tim.
- d. Dapat meningkatkan Kualitas Diri, seperti menambah wawasanmu menjadi lebih luas, lebih mandiri, dewasa, dan juga memiliki pandangan yang lebih maju kedepan.

### 3. Bagi Instansi/Perusahaan

- a. Sebagai wujud nyata serta realisasi dan tanggung jawab sosial kelembagaan.
- b. Menjaga dan menjalin hubungan baik antara instansi/perusahaan dengan Perguruan Tinggi.
- c. Mengembangkan kolaborasi yang saling menguntungkan dan menghasilkan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.
- d. Perusahaan menjaring sumber daya manusia (SDM) yang unggul jika nantinya diperlukan oleh perusahaan.

#### 1.4 Tempat Kerja Profesi

Pratikan melakukan kegiatan kerja profesi pada PT. Grab Indonesia perusahaan penyedia menyediakan platform yang menghubungkan pengemudi (driver) dengan penumpang melalui aplikasi seluler. Melalui aplikasi Grab, pengguna dapat memesan layanan transportasi seperti taksi, kendaraan roda empat, ojek, dan layanan lainnya. Selain layanan transportasi, Grab juga menyediakan layanan pengiriman makanan (GrabFood), pengiriman barang (GrabExpress), dan berbagai layanan lainnya.



Gambar 1.1 Gedung RDTX Tower

(Sumber: <https://rdtxgroup.com/>)

Nama Perusahaan	PT. Grab Indonesia
Alamat	Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. E-IV No.6, Mega Kuningan, Setiabudi Jakarta Selatan 12310

### 1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Dalam kesempatan kerja profesi ini praktikan melakukan kerja profesi di PT. Grab Indonesia. Adapun jadwal pelaksanaan kerja profesi sudah ditentukan oleh pihak kampus Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) adalah 400 - 440 jam atau kurang lebih 50 - 55 hari dengan hari dengan waktu mengikuti jam kerja perusahaan tempat kerja profesi adalah:

Hari pelaksanaan : Senin - Jumat

Waktu pelaksanaan : 30 Januari – 31 Mei 2023

Pukul : 09.00 - 18.00 WIB

Maka, kerja profesi tersebut telah memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak kampus Universitas Pembangunan Jaya (UPJ). Berikut Job deskripsi selama pelaksanaan kerja profesi, secara garis besar sebagai berikut

No	Uraian Kegiatan Kerja Profesi
1.	Melakukan training New Hire <i>Customer Service</i> Grab
2.	Melakukan validasi skill verification
3.	Membuat Quiz bulanan untuk agent <i>customer service</i>
4.	Membuat Report dari training yang dilakukan
5.	Melakukan Bi-Weekly meeting
6.	Menyiapkan Materi Training
7.	Melakukan meeting DSAT
8.	Mengerjakan Request Upload/Update macro Zendesk
9.	Melakukan refreshment untuk <i>customer service</i>

Tabel 1.1 Pelaksanaan Kerja Profesi