

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang Kerja Profesi**

Pendidikan memainkan peran yang sangat penting dalam dunia profesi modern, khususnya dalam konteks perusahaan. (ITB Career Center, 2019) menyatakan bahwa pendidikan memiliki peran penting karena pengusaha akan memilih kandidat untuk perusahaannya dengan pengalaman dan pendidikannya, tentunya kandidat yang memiliki gelar di bidang kerja yang dibutuhkan. Transformasi global dalam paradigma bisnis dan teknologi telah memunculkan tuntutan baru terhadap tenaga kerja yang berkualifikasi tinggi dan memiliki pemahaman mendalam tentang perkembangan terkini. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan terkemuka, semakin menyadari pentingnya peran pendidikan dalam menciptakan keunggulan kompetitif.

Perubahan pesat dalam lingkungan bisnis global menempatkan perusahaan di tengah-tengah tantangan yang terus berkembang. Teknologi yang berkembang pesat, globalisasi, dan perubahan kebijakan ekonomi adalah beberapa faktor yang mengubah dinamika industri. (Rizik et al., 2021) Perubahan sosial dan modernisasi tercermin dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam konteks ini, pendidikan memberikan landasan esensial bagi para profesional untuk memahami perubahan ini, mengembangkan keterampilan yang relevan, dan beradaptasi dengan cepat.

Perusahaan terkemuka senantiasa berusaha untuk memimpin dalam inovasi. Pendidikan menciptakan lingkungan di mana karyawan dapat mengasah keterampilan mereka, menggali ide-ide baru, dan memahami tren industri. Program pendidikan yang baik tidak hanya memberikan pemahaman teoritis tetapi juga mempromosikan keterampilan praktis yang diperlukan untuk mengatasi masalah dunia nyata di lingkungan kerja.

Dalam era globalisasi, perusahaan beroperasi di pasar yang semakin terintegrasi. Pendidikan memberikan alat yang diperlukan untuk memahami dinamika pasar global, kebijakan perdagangan, dan budaya bisnis internasional.

Karyawan yang terdidik memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif, berkolaborasi lintas batas, dan menyelaraskan strategi bisnis dengan tuntutan pasar global.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pendidikan memiliki peran sentral dalam memberikan fondasi yang diperlukan untuk kesuksesan perusahaan. Investasi dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan adalah tindakan strategis yang tidak hanya menghasilkan keuntungan jangka pendek tetapi juga menjamin keberlanjutan dan ketahanan dalam lingkungan bisnis yang selalu berubah.

Salah satu bentuk pendidikan yang paling penting adalah perguruan tinggi, yang harus berperan dalam pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk masa depan negara. Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) sebagai bagian dari lembaga berupaya meningkatkan kualitas kerja manusia, dalam hal ini mahasiswa, dengan menyelenggarakan Kerja Profesional. Wajib bagi mahasiswa pascasarjana UPJ tahun terakhir khususnya pada Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora dan Bisnis. Selain menjadi kegiatan kemahasiswaan yang wajib dipenuhi.

Kerja Profesi juga memiliki tujuan untuk mengenalkan mahasiswa pada lingkungan kerja dan mempersiapkan mereka untuk dunia kerja. Kerja Profesi ini juga dapat menjadi pembatas antara perguruan tinggi dari segi pendidikan dengan perusahaan yang membekali mahasiswanya dengan pengetahuan tentang dunia kerja. Selain itu, kerja profesi ini dapat meningkatkan pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman mahasiswa dan menjadi wadah bagi mereka untuk menerapkan apa yang mereka pelajari selama kuliah.

Kerja Profesi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seperti memberikan gambaran secara nyata kepada mahasiswa tentang dunia kerja, Kerja Profesi juga merupakan kesempatan yang baik untuk mahasiswa untuk dapat menerapkan langsung teori dan materi yang sudah didapatkan dari kampus. Praktikan menjalani magang di PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) di Divisi *Customer Care and Retention Region Western* Jabotabek.

Magang merupakan salah satu komponen utama dalam kurikulum Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Jaya. Tujuannya adalah

memberikan kesempatan berharga bagi mahasiswa untuk mendapatkan wawasan praktis tentang dunia kerja, serta melengkapi pemahaman mereka tentang manajemen dengan pengalaman lapangan. Mahasiswa yang menjalani magang di PT Telkomsel Divisi *Customer Care and Retention Region Western Jabotabek* diharapkan dapat menggabungkan pengetahuan teoritis dengan pemahaman praktis tentang manajemen pelanggan dan industri telekomunikasi.

Mahasiswa diwajibkan untuk menyelesaikan magang Kerja Profesi sendiri dianggap sebagai mata kuliah yang memiliki bobot 3 SKS dengan persyaratan kerja selama 3 bulan. Oleh karena itu, bukan hanya menjadi tugas akademis semata, tetapi juga merupakan cerminan nyata dari pengalaman praktik mahasiswa di lapangan.

Divisi *Customer Care and Retention Region western* telkomsel ini memiliki peran penting dalam memastikan kepuasan pelanggan. Mereka merespons pertanyaan, keluhan, dan permintaan pelanggan, memberikan informasi tentang produk dan layanan, serta mengatasi masalah teknis yang terkait dengan layanan telekomunikasi. Melalui magang ini, Praktikan memiliki kesempatan unik untuk berkontribusi dalam menjaga hubungan positif antara Telkomsel dan pelanggan di wilayah tersebut.

Selama magang, Praktikan terlibat dalam berbagai tugas, termasuk melayani pelanggan melalui telepon, email melalui aplikasi yang disediakan. Praktikan juga diajarkan untuk mengelola keluhan pelanggan dengan profesional, mencatatnya, dan jika perlu, meminta dukungan kepada tim terkait untuk pemecahan masalah lebih lanjut. Dalam proses ini, Praktikan dilatih untuk menyampaikan informasi yang akurat tentang produk dan juga layanan Telkomsel, membantu pelanggan memahami penawaran yang tersedia, dan memberikan solusi sesuai dengan yang mereka butuhkan.

Selain dari aspek praktiknya, magang ini juga memberikan peluang bagi Praktikan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, keterampilan pemecahan masalah, serta kemampuan untuk bekerja dalam tim. Melalui interaksi dengan rekan kerja dan pelanggan, Praktikan mendapatkan wawasan yang berharga tentang pentingnya kerja sama dan pelayanan pelanggan yang baik dalam dunia bisnis.

Dalam Laporan Kerja Profesi ini, Praktikan akan mendokumentasikan pengalaman magangnya secara terperinci, termasuk tugas-tugas yang diemban, tantangan yang dihadapi, serta pelajaran yang diperoleh selama masa magang. Praktikan juga akan mencermati dampak pengalaman ini terhadap pemahaman konsep manajemen yang telah diperoleh selama kuliah. Semua ini akan dijabarkan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan akademis dan berbagi pengalaman yang berharga dengan sesama mahasiswa dan dosen di Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya.

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

### **1.2.1 Maksud Kerja Profesi**

- a. Mempelajari fungsi dan kegiatan unit *Customer Care and Retention Region Western jabotabek* PT Telekomunikasi Selular
- b. Mempelajari tugas dan fungsi unit *Customer Care and Retention Region Western jabotabek* PT Telekomunikasi Selular
- c. Memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mahasiswa Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Jaya, Strata 1 (S-1).

### **1.2.2 Tujuan Kerja Profesi**

- a. Untuk lebih memahami ilmu di bidang manajemen, lebih tepatnya pada bidang manajemen pemasaran dalam sisi industri/perusahaan.
- b. Untuk memahami dan mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan pada produk Telkomsel.
- c. Untuk memperoleh ilmu dan pengalaman yang nyata dan sesuai dari praktek kerja lapangan/ Kerja Profesi profesional di bidang pemasaran.

## **1.3 Manfaat Kerja Profesi**

Di bawah ini adalah beberapa keuntungan dan manfaat kerja profesi bagi mahasiswa dan lembaga/perusahaan tempat pelaksanaannya.

### **1.3.1 Manfaat Kerja Profesi Bagi UPJ**

- a. Universitas dapat meningkatkan pengetahuan siswa melalui pengalaman Kerja Profesional.

- b. Mampu memperluas koneksi jaringan kerja sama antara prodi Manajemen dan kampus.
- c. Mampu memperkenalkan Universitas Pembangunan Jaya kepada masyarakat luas sehingga lebih banyak orang tertarik untuk belajar di sana.
- d. Universitas Pembangunan Jaya yang mengirimkan siswanya akan menjadi lebih dikenal oleh industri dan institusi.

### **1.3.2 Manfaat Kerja Profesi Bagi Mahasiswa**

- a. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan yang mereka pelajari selama kuliah.
- b. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengalami terjun langsung ke dunia kerja.
- c. Memberikan kesempatan bagi individu untuk mengembangkan diri secara intelektual dan sosial.
- d. Meningkatkan kemampuan dan keahlian mahasiswa dalam memecahkan masalah yang rumit secara instan.
- e. Memiliki kemampuan untuk beradaptasi secara langsung dengan lingkungan kerja di organisasi atau perusahaan sehingga mahasiswa dapat belajar bagaimana melakukan pekerjaan dengan baik, mengatur waktu, dan bersosialisasi dengan orang baru di tempat kerja

### **1.3.3 Manfaat Kerja Profesi Bagi Perusahaan**

- a. Menjalankan program tanggung jawab sosial kelembagaan.
- b. Meningkatkan brand awareness perusahaan Telkomsel di kalangan mahasiswa atau masyarakat
- c. Meningkatkan produktivitas dan manajemen waktu bagi karyawan, karena pegawai intern berkontribusi pada bagian pekerjaannya.
- d. Mendapatkan ide-ide baru dari generasi muda yang dapat mengembangkan perusahaan.
- e. Menjalin hubungan positif antara perguruan tinggi dan organisasi.
- f. Meningkatkan tingkat kerja sama yang menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat dalam proses tersebut.

#### 1.4 Tempat Kerja Profesi



**Gambar 1.1 Gedung Telkomsel Smart Office**

**Sumber: Dokumentasi Pribadi**

Dalam kegiatan Kerja Profesi ini, mahasiswa melakukan kegiatan Kerja Profesi di Telkomsel *Smart Office*, Telkomsel *Smart Office* sendiri merupakan sebuah Gedung perkantoran yang dimiliki Telkomsel , yang terletak di daerah bumi serpong damai, Telkomsel adalah perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan memiliki lebih 170 juta pengguna telepon tetap dan selular dan 233 ribu BTS yang menghubungkan. Mahasiswa mendapatkan kesempatan yang cukup bagus untuk mendapatkan ilmunya yang nantinya bisa berguna bagi kepentingan Telkomsel. Alamat : Jl. Lengkong Wetan, Lengkong Wetan, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310.

Memilih Telkomsel sebagai perusahaan tujuan praktik Kerja Profesi menjadi keputusan strategis yang sangat relevan dan bermakna. Telkomsel,

sebagai salah satu pemimpin di industri telekomunikasi, menawarkan pengalaman kerja yang berharga dan peluang pengembangan profesional yang luar biasa.

Telkomsel dikenal sebagai perusahaan inovatif yang terus menerapkan teknologi terkini dalam menyediakan layanan telekomunikasi. Dengan bergabung sebagai praktikan di Telkomsel, mahasiswa akan terlibat langsung dalam lingkungan yang dinamis dan progresif, di mana praktikan dapat memperluas pemahaman praktikan tentang perkembangan terkini dalam teknologi telekomunikasi. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan wawasan praktikan tetapi juga memberikan peluang untuk terlibat dalam proyek-proyek inovatif yang dapat memberikan dampak nyata dalam industri ini.

Telkomsel memiliki reputasi yang kuat sebagai perusahaan yang peduli pada pengembangan sumber daya manusia. Melalui *mentorship* dan pembimbingan dari para profesional berpengalaman di Telkomsel, praktikan akan memiliki kesempatan untuk mengasah keterampilan praktikan dan memperluas jaringan profesional praktikan, memberikan landasan yang kuat untuk karier praktikan di masa depan.

Kehadiran Telkomsel yang meluas di seluruh Indonesia memberikan kesempatan unik untuk memahami dinamika pasar telekomunikasi di tingkat nasional. Mengamati strategi perusahaan dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan di berbagai wilayah, praktikan dapat mendapatkan wawasan mendalam tentang bagaimana industri ini berinteraksi dengan keberagaman budaya dan kebutuhan lokal. Hal ini akan memberikan perspektif yang kaya dan mendalam, menjadi aset berharga dalam memahami kompleksitas bisnis di era globalisasi ini.

Telkomsel juga memprioritaskan tanggung jawab sosial dan keberlanjutan. Terlibat dalam praktik kerja di perusahaan yang memperhatikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan akan memberikan pengalaman berharga dalam memahami peran bisnis dalam pembangunan berkelanjutan.

Sebagai praktikan yang melakukan *internship* di Telkomsel, mahasiswa memiliki akses ke jaringan profesional yang luas dan beragam. Keterlibatan dalam proyek-proyek yang melibatkan kolaborasi lintas departemen dan tim akan

memungkinkan mahasiswa untuk membangun hubungan yang erat kepada para profesional dari berbagai latar belakang. Ini bukan hanya peluang untuk pertumbuhan pribadi, tetapi juga peluang untuk mengembangkan koneksi yang dapat bermanfaat untuk karier praktikan di masa depan.

Secara keseluruhan, pilihan untuk menjadi praktikan di Telkomsel bukan hanya tentang mendapatkan pengalaman kerja, tetapi juga tentang membangun dasar yang kokoh untuk pertumbuhan dan sukses profesional di masa depan. Telkomsel, sebagai perusahaan terkemuka dalam industri telekomunikasi, menawarkan kombinasi unik dari inovasi, tanggung jawab sosial perusahaan, pengembangan sumber daya manusia, dan peluang jaringan profesional yang membuatnya menjadi pilihan yang sangat menarik bagi seorang praktikan yang berambisi.

#### **1.4.1 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi**

Praktikan akan menerima kesempatan berharga ini untuk bekerja selama minimal tiga bulan atau setara dengan kurang lebih 400 jam kerja, dimulai dari tanggal 11 Juli hingga 19 September 2023. Aktivitas dilakukan setiap hari Senin hingga Jumat, dimulai pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB, sesuai dengan kebutuhan magang.

Sebagai bagian dari adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan fleksibilitas kerja, praktikan menjalankan kegiatan Kerja Profesi secara *hybrid*. Hal ini berarti praktikan bekerja di kantor untuk sebagian waktu dan di lokasi lain sesuai dengan kebijakan perusahaan. Keputusan ini mencerminkan keseriusan perusahaan dalam memberikan pengalaman magang yang inklusif dan menggambarkan respons positif terhadap dinamika modern yang mengedepankan fleksibilitas dalam lingkungan kerja.

Dengan pelaksanaan *hybrid*, praktikan memiliki kesempatan untuk mengalami lingkungan kerja yang dinamis, baik di kantor maupun di lokasi lain. Ini bukan hanya meningkatkan fleksibilitas dalam menjalankan tugas sehari-hari tetapi juga memungkinkan praktikan untuk mengasah



keterampilan adaptasi dan pengelolaan waktu dalam skenario kerja yang beragam.

Dalam menjalankan aktivitas di kantor, praktikan akan terlibat dalam kegiatan tim, pertemuan, dan berbagai aspek pekerjaan kolaboratif. Di sisi lain, bekerja dari lokasi yang berbeda juga memberikan praktikan kesempatan untuk mengembangkan kemandirian, mengelola proyek secara mandiri, dan memperkuat keterampilan komunikasi virtual.

Dengan pengalaman Kerja Profesi yang menggabungkan konsep kerja *hybrid*, praktikan yakin akan mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika perusahaan dan industri. Fleksibilitas ini tidak hanya menciptakan lingkungan yang dinamis bagi perkembangan profesional praktikan tetapi juga memberikan gambaran nyata tentang evolusi cara kerja di era modern ini.

<b>JADWAL PELAKSANAAN KERJA PROFESI</b>							
No	Kegiatan	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November
1	Mengurus dokumen keperluan KP						
2	Mengirim CV ke perusahaan						
3	Memenuhi dokumen yang dibutuhkan perusahaan						
4	Memulai Kerja Profesi						
5	Melakukan Bimbingan KP						
6	Menyusun Laporan KP						

**Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi**

Sumber : Penulis