

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Keputusan seseorang yang memilih melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi tidak selalu menjamin akan keberhasilan dalam dunia bisnis. Karena bekal dari kegiatan belajar yang dilalui tentu saja belum cukup untuk bersaing dalam dunia bisnis wirausaha. Dibutuhkan hard skill, soft skill, attitude dan kegigihan dalam berbisnis. Kesuksesan bisnis tidaklah mudah diraih,

Kini dunia bisnis semakin kompetitif dan kompleks, ilmu manajemen merupakan alat yang penting untuk membantu sebuah organisasi berkembang, beradaptasi dan mencapai keberhasilan jangka panjang. Ilmu manajemen mengajarkan bagaimana seseorang bisa melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengarahan atas sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai tujuan.

Kerja profesi termasuk salah satu bentuk pembelajaran kepada mahasiswa melalui pengalaman kerja secara langsung di perusahaan tertentu atau dengan melakukan kegiatan bisnis. Dalam pelaksanaannya Kerja Profesi ini akan membantu mahasiswa mengasah keterampilan dan kemampuan yang dimiliki selama masa pendidikan, tentunya mahasiswa juga akan dibimbing oleh pekerja yang lebih berpengalaman. Pengalaman Kerja Profesi ini dapat membuat mahasiswa mampu mempersiapkan diri dan bersaing menghadapi dunia kerja profesional atau mengembangkan bisnisnya setelah lulus nanti. Kerja Profesi adalah syarat kelulusan untuk seluruh mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, dalam pelaksanaannya mahasiswa wajib melakukan Kerja Profesi selama minimal 400 jam.

Berkenaan dengan tujuan yang ingin dicapai sebagai Lulusan Program Studi Manajemen yaitu mahasiswa memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai fungsi pengelolaan pada beragam bidang manajerial dan dapat memberikan hasil kinerja dengan daya saing tinggi untuk mencapai tujuan organisasi dan target (Patricia, 2023). Agar dapat mencapai tujuan tersebut, Praktikan menempuh program Kerja Profesi pada bagian operasional di PT Vads Indonesia sebagai operasional manager contact center untuk project PT Bank OCBC NISP Tbk Praktikan mendapatkan kesempatan untuk belajar dan mengasah kemampuan manajerial. Spesifiknya, Praktikan bertanggung jawab atas berbagai pekerjaan

seperti pemantauan kinerja operasional secara rutin, menganalisis data kinerja, dan mengidentifikasi peluang untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas, selain itu praktikan juga monitoring dan evaluasi kualitas panggilan atau interaksi pelanggan untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan serta memberikan umpan balik kepada agen untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara garis besar, Praktikan menjalankan Kerja Profesi di PT Vads Indonesia sebagai operasional manager contact center pada project PT Bank OCBC NISP Tbk sebagai bentuk upaya untuk memenuhi syarat kelulusan, memenuhi capaian profil lulusan di Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya, memperoleh wawasan, pengetahuan dan pengalaman dunia kerja.

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

- a) Memberikan pandangan dan pemahaman dunia kerja kepada mahasiswa, terutama yang berkaitan dengan bidang studi manajemen. Melalui program Kerja Profesi, Praktikan mampu mempelajari aktivitas pekerjaan yang berkaitan dengan bidang Manajemen Pemasaran.
- b) Memperluas dan meningkatkan kemampuan, pengalaman ,wawasan dan pengetahuan, serta *skill* mahasiswa yang dapat dijadikan bekal saat memasuki dunia kerja.
- c) Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara Universitas Pembangunan Jaya dan PT Vads Indonesia.
- d) Mendapatkan umpan balik bagi Program Studi Manajemen yang bermanfaat untuk penyempurnaan kurikulum agar selalu selaras dengan perkembangan dan tuntutan industri dan masyarakat.

## **1.3 Manfaat Kerja Profesi**

### **1.3.1 Bagi Mahasiswa**

- a. Mahasiswa mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dan mendapatkan pengalaman kerja yang sejalan dengan bidang studinya.
- b. Mahasiswa mampu mengerti dari kondisi nyata dinamika dunia kerja, serta mampu mempelajari bagaimana berkomunikasi dan berperilaku yang sesuai tuntutan bidang pekerjaannya.
- c. Mahasiswa mampu mengembangkan dan menerapkan ilmu yang sudah dipelajari semasa perkuliahan melalui praktek dan studi kasus yang relevan

### 1.3.2 Bagi Universitas Pembangunan Jaya

- a. Memperoleh tanggapan dan masukan yang penting guna meningkatkan kurikulum program yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, industri, dan perkembangan masa kini .
- b. Memperluas koneksi kerjasama antara Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) dengan industri dan perusahaan.
- c. Menciptakan ide-ide untuk mengintegrasikan industri atau perusahaan dengan dunia akademik, dan mempertahankan kualitas pelayanan terhadap stakeholder yang terlibat.

### 1.3.3 Bagi Perusahaan

- a. Mengimplementasi tanggung jawab sosial institusional.
- b. Memperkuat dan mempertahankan hubungan yang harmonis antara perguruan tinggi dan perusahaan
- c. Melakukan kolaborasi yang saling menguntungkan dan memiliki nilai tinggi bagi semua pihak yang terlibat.
- d. Mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas apabila diperlukan di masa depan.

### 1.4 Tempat Kerja Profesi

Nama Perusahaan	PT Vads Indonesia
Alamat	Nariba Office, Jl. Mampang Prpt. Raya No.39 6, RT.6/RW.1, Mampang Prpt., Kec. Mampang Prpt., Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12790
Email	marketing@vads.co.id
Penempatan pada Project Contact Center	
Nama Perusahaan Klien	Contact Center Tanya OCBC
Alamat	OCBC Space Jl. BSD Grand Boulevard No.Lot 9, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15339
Email	<a href="mailto:Tanya@ocbc.id">Tanya@ocbc.id</a>

**Tabel 1. 1 Informasi PT. Vads Indonesia**

*Sumber : (Vads, 2023)*



**Gambar 1. 1 Kantor Head Office PT Vads Indonesia**

Sumber : (Vads, 2023)



**Gambar 1. 2 OCBC Space Lokasi Contact Center Tanya OCBC**

Sumber: (solosae.com, 2023)

### **1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi**

Pelaksanaan Kerja Profesi yang dilakukan oleh Praktikan berlangsung lebih dari 400- 450 jam, terhitung mulai tanggal 18 Oktober 2023 hingga 31 Maret 2024. Praktikan bekerja setiap hari Senin hingga Jumat dimulai dari pukul 08.00 – 17.00 WIB (waktu kerja efektif 8 jam per hari). Dapat disimpulkan pelaksanaan Kerja Profesi ini telah ditempuh Praktikan dan memenuhi kriteria ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh UPJ.

