

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Simpulan

Salah satu yang ingin dicapai oleh Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Jaya adalah memiliki profil lulusan sarjana yang memiliki kemampuan untuk melakukan fungsi pengelolaan pada berbagai bidang manajerial dan memiliki kinerja dengan daya saing tinggi bagi organisasi dan pencapaian target. Praktikan menempuh program Kerja Profesi pada bagian operasional di PT Vads Indonesia sebagai operasional manager contact center untuk project PT Bank OCBC NISP Tbk selama lebih dari 400 jam kerja. Dimana dalam proses Kerja Profesi Praktikan banyak mempelajari kemampuan manajerial khususnya pada bidang manajemen yang bermanfaat agar mahasiswa juga mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan sekaligus mendapatkan pengalaman kerja yang sejalan dengan bidang studinya. Pelaksanaan Kerja Profesi Praktikan ditempatkan pada lokasi tempat kerja klien Contact Center Tanya OCBC yang beralamat di OCBC Space Jl. BSD Grand Boulevard No.Lot 9, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15339.

Secara spesifik, Praktikan melakukan berbagai pekerjaan dalam pada bidang Manajemen Tim, pekerjaan yang dilakukan oleh Praktikan yaitu melakukan monitoring *performance* tim dan melakukan *coaching* kepada supervisor, *team Leader* dan agent *contact center*, Perencanaan & Manajemen Karir (*Career Plan & Management*), Melakukan kegiatan motivational program dan Menerima eskalasi dari team untuk masalah yang tidak dapat terselesaikan. Pada bidang manajemen *report* Praktikan menyediakan dan mempresentasikan *report data weekly, biweekly, monthly, yearly contact center*, Membuat *report biaya manage service contact center* dan Membuat perencanaan dan memonitoring penggunaan *budget contact center*. Kemudian pada bidang manajemen kualitas pelayanan Praktikan melakukan monitoring dan *mistery shopper contact center*, Memonitoring pelaksanaan pelatihan *product knowledge* dan softskill dan Melakukan program strategi peningkatan kualitas layanan seperti *Roleplay*, Kuis dan *Refreshment*. Terakhir pada bidang manajemen target Praktikan Memastikan

pencapaian target *service level contact center* setiap hari, Merencanakan dan melakukan strategi untuk mencapai target KPI.

Praktikan dapat menyelesaikan Kerja Profesi dengan lancar berkat berbagai dukungan dan bimbingan mulai dari *Head Manager*, tim operasional dan klien OCBC. Namun Praktikan juga menghadapi kendala, yaitu kurangnya pengetahuan mengenai produk perbankan OCBC yang menghambat kemampuan manajer untuk membuat keputusan yang informasional tentang pengembangan produk, strategi pemasaran, atau kebijakan internal yang berkaitan dengan produk tersebut. Selain itu praktikan juga mengalami kendala media komunikasi dengan tim, dimana hanya praktikan selaku operasional manager saja yang bisa membawa *handphone* ke ruang kerja dan terakhir kendala mengenai ketersediaan tenaga kerja. Namun praktikan mampu mengatasi ketiga kendala yang dialami tersebut dengan aktif partisipasi dalam sesi pelatihan formal yang diselenggarakan oleh bank atau mengakses sumber daya online seperti materi pelatihan, video, atau webinar yang disediakan oleh OCBC, Melaksanakan program *refreshment* sepulang kerja, membuat kelompok diskusi dan sharing kasus di dalam operasional dan berkolaborasi. Untuk kendala media komunikasi salah satu caranya Praktikan mengimplementasikan sistem komunikasi yang terpusat, seperti penggunaan aplikasi Teams dan Team Leader/Supervisor dapat menggunakan *Handphone Cug* kantor. Kemudian untuk kendala ketersediaan jumlah tenaga kerja dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebutuhan tenaga kerja, strategi rekrutmen yang efektif hingga mengadakan meeting untuk berdiskusi dengan Klien OCBC agar mempertimbangkan penambahan jumlah tenaga kerja

Praktikan mengalami beragam pembelajaran selama 400 jam Kerja Profesi di PT Vads Indonesia. Praktikan dapat mengasah keterampilan dalam pengelolaan tim, termasuk memahami dinamika kelompok, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan individu, serta membangun komunikasi yang efektif. Selain itu, mereka memperoleh pemahaman mendalam tentang manajemen waktu, pentingnya merencanakan kegiatan operasional sesuai target perusahaan, dan mengatur sumber daya dengan efisien. Pembelajaran lainnya meliputi kemampuan berkomunikasi yang diperlukan untuk menjembatani hubungan antara manajemen perusahaan dan klien, serta analisis data untuk mengidentifikasi tren dan membuat keputusan yang didukung oleh data. Praktikan juga dilatih untuk mengambil keputusan cepat dan tepat, mempertimbangkan risiko, serta mencari solusi kreatif dalam situasi yang kompleks. Mereka juga belajar mengembangkan strategi operasional dengan memahami visi, misi, dan strategi jangka panjang perusahaan serta menganalisis SWOT dari contact center untuk merancang strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan. Semua pembelajaran ini membantu Praktikan mengembangkan keterampilan manajemen yang transferable untuk karir masa depan yang lebih baik

#### **4.2 Saran**

Selama melakukan kegiatan Kerja Profesi di perusahaan PT Vads Indonesia, Praktikan memperoleh banyak pengetahuan baik secara teoritis maupun empiris. Adapun yang Praktikan dapatkan pengetahuan dalam bidang manajemen contact center yang sebelumnya tidak pernah Praktikan dapatkan selama perkuliahan. Dalam laporan Kerja Profesi ini Praktikan akan memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Saran bagi Perusahaan PT Vads Indonesia
  - a. Perusahaan dapat meningkatkan lagi kinerja yang baik seperti saat ini.
  - b. Perusahaan perlu mengadakan secara rutin meeting bulanan untuk menjaga komunikasi antara karyawan, klien dan manajemen.
  - c. Perusahaan dapat memberikan lebih banyak kesempatan kegiatan Kerja Profesi, untuk dapat menyerap tenaga kerja dan memberikan bekal pengetahuan kepada mahasiswa mengenai dunia contact center.

- d. Perusahaan dapat terus berinovasi dan memiliki ide kreativitas mengenai bisnis contact center dan layanannya agar kinerja karyawan serta produktivitas karyawan terus meningkat
2. Saran bagi Universitas Pembangunan Jaya
    - a. Universitas Pembangunan Jaya dapat memberikan arahan serta daftar list perusahaan yang dapat menerima Kerja Profesi.
    - b. Universitas Pembangunan Jaya berfokus dengan menciptakan dan menjaga hubungan dengan Instansi/Perusahaan apabila sudah pernah bekerjasama sebagai tempat pelaksanaan Kerja Profesi.
  3. Saran bagi Calon Praktikan Selanjutnya
    - a. Mahasiswa harus mulai aktif melakukan pencarian tempat Kerja Profesi sebelum semester 7 berlangsung, dikarenakan untuk mendapatkan tempat Kerja Profesi bukanlah hal yang mudah. Selain itu ada beberapa proses penerimaan yang memerlukan syarat dan dokumen yang pengurusannya membutuhkan waktu.
    - b. Pada pelaksanaan Kerja Profesi calon Praktikan diharapkan aktif bertanya kepada senior atau pembimbing terkait perihal yang kurang dimengerti agar mengurangi kesalahan yang mungkin akan terjadi saat Kerja Profesi.
    - c. Sebelum Kerja Profesi, Calon Praktikan harus mempersiapkan agar mahir untuk menggunakan *Software* seperti *Microsoft Word* dan *Microsoft excel* atau *software* akan dipergunakan sesuai bidang Kerja Profesinya. dengan begitu, Praktikan menjadi lebih cepat dalam melaksanakan tugas perusahaan.
    - d. Praktikan sebaiknya mempelajari hal- hal dasar terkait bidang Kerja Profesi yang akan dilakukan sebagai bekal ketika Praktikan melaksanakan Kerja Profesi, karena hal tersebut akan sangat dibutuhkan saat melaksanakan tugasnya.