




Lampiran 1. 1 Formulir Pengajuan Kerja Profesi

	FORMULIR PENGAJUAN KERJA PROFESI	SPT-I/03/SOP-27/F-01
		No. Rekam

Identitas Mahasiswa

Nama Mahasiswa : Fitri Afrina
NIM : 2020021218 Tahun Akademik : 2019-2020
Program Studi : Manajemen
Materi/Judul KP : AKTIVITAS KERJA PROFESI SEBAGAI OPERASIONAL MANAGER PADA DIVISI OPERASIONAL PT VADS INDONESIA

Identitas Instansi/Perusahaan

Instansi/Perusahaan : PT Vads Indonesia
Nama Pejabat : Yohannes Wisnu H
Jabatan : Group Head PT Vads Indonesia
Alamat KP : ON Space, Kantor Cabang Pembantu, Jl. BSD Grand Boulevard No.Lot v 9, Kec. Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten 15339
Telepon/email : +62 818-0421-1372 / Yohannes.WisnuH@Vads.co.id
Masa Kerja Praktek : (3 Bulan)
: Mulai dari : 18 Oktober 2023 sd 31 Januari 2024
Dosen Pembimbing Kerja Praktek : Bapak Fendi Saputra, SE., M.M

Tgl: 18 Oktober 2023
Yang mengajukan,



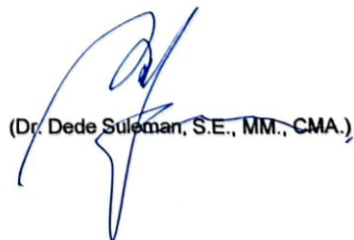
(Fitri Afrina)

Tgl: 06 Mei 2024
Mengetahui,
Dosen Pembimbing KP,



(Fendi Saputra, SE., M.M)

Tgl: 06 Mei 2024
Menyetujui,
Kepala Program Studi,



(Dr. Dede Suleman, S.E., MM., CMA.)

Lampiran 1. 2 Surat Pengantar Kerja Profesi



SURAT PENGANTAR MAGANG
No: MNJ/KP/24GNP

Tanggal : 18 Oktober 2023
Hal : Permohonan Kerja Profesi (KP)

Kepada yang Terhormat,
Bapak Yohannes Wisnu H
PT. Vads Indonesia
Nariba Office Tower, Jl. Mampang Prpt.
Raya No.39 6, RT.6/RW.1, Mampang
Prpt., Kec. Mampang Prpt., Kota Jakarta
Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
12790

Dengan hormat,

Berkenaan dengan adanya program Kerja Profesi (KP) – Magang/Praktik Industri bagi mahasiswa program sarjana Universitas Pembangunan Jaya, dengan ini kami mengajukan permohonan penempatan KP pada PT Vads Indonesia. untuk mahasiswa kami sebagai berikut:

No.	Nama	NIM	Semester	Program Studi
1	Fitri Afrina	2020021218	7	Manajemen

KP dilaksanakan dengan harapan mahasiswa kami dapat dibimbing untuk melakukan kerja sesuai dengan kerangka acuan kerja perusahaan.

Demikianlah yang dapat kami sampaikan.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Hormat Kami,



Fendi Saputra, S.E., M.M.
Koordinator Kerja Profesi

Tembusan:
1. Kepala Program Studi Manajemen

Universitas Pembangunan Jaya
Jl. Cendrawasih Raya, Blok B7/P, Bintaro Jaya, Sawah Baru, Ciputat, Tangerang Selatan, 15413
Phone: 021.745 5555 | Fax: 021.298 615 25 (Marketing) | Fax: 021.298 615 45 (Rektorat) | Website: www.upj.ac.id

Lampiran 1. 3 Formulir Penerimaan Kerja Profesi

	FORMULIR PENERIMAAN KERJA PROFESI	SPT-I/03/SOP-27/F-02
		No. Revisi

Nama Instansi : PT Vads Indonesia
Nomor Identitas Instansi *) : (NIB) Nomor.: 9120407910442
Alamat : Tower, 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
Bersedia menjadi tempat pelaksanaan kerja profesi untuk
Nama Mahasiswa : Fitri Afrina
Nomor Induk Mahasiswa : 2020021218
Program Studi : Manajemen

Pelaksanaan Kerja Profesi dijadwalkan sebagai berikut:

Tanggal Mulai : 18 Oktober 2023
Tanggal Selesai : 31 Januari 2024
Total Jam Kerja **) : 584 Jam
Uraian Pekerjaan *)** : Aktivitas Kerja Profesi sebagai Operasional Manager pada
 divisi Operasional PT Vads Indonesia

- Melakukan monitoring performance tim
- Menjaga kualitas pelayanan call center dengan baik dan memastikan pencapaian target KPI
- Dapat memberikan laporan operasional layanan dan mempresentasikan kepada management

Nama Pembimbing Kerja : Bapak Hendra Lesmana
Kontak Pembimbing Kerja : HP : +62 818-0671-0528
 Email : Hendra.lesmana@Vads.co.id

Demikian informasi ini diberikan sesuai perihal di atas untuk digunakan sebaik-baiknya.

Tgl: 18 Oktober 2023

Mengetahui,
Pembimbing Kerja



(Hendra Lesmana)

Tgl: 18 Oktober 2023

Menyetujui,
Head of Human Capital



(Dian Andriani)

*) Instansi KP wajib berbadan hukum, dibuktikan dengan dokumen resmi antara lain tetapi tidak terbatas pada Akta Perusahaan, SIUP dan NPWP; dan bukan milik keluarga inti dari mahasiswa yang melakukan KP

**) Jumlah jam kerja KP minimal 400 jam kerja

***) Bisa dituliskan dalam lembar terpisah apabila tempat tidak mencukupi

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 4 Laporan Harian Pelaksanaan Kerja Profesi

	LAPORAN HARIAN PELAKSANAAN KERJA PROFESI	SPT-1/03/SOP-27/F-03
		No. Rekam

Nama Mahasiswa : Fitri Afrina
 Program Studi/NIM : Manajemen/2020021218
 Nama Instansi/Perusahaan : PT Vads Indonesia
 Unit/Bagian/Seksi tempat KP : Aktivitas Kerja Profesi sebagai Operasional Manager pada divisi Operasional PT Vads Indonesia
 Tanggal Pelaksanaan KP : 18 Oktober 2023 s.d. 31 Januari 2024

No.	Tanggal	Materi yang Dikerjakan	Paraf Pembimbing Kerja
1	01 November 2023	Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier), Review dan Coaching by Weekly Meeting Team Leader dan SPV	<i>[Signature]</i>
2	02 November 2023	Pengerjaan reporting Monthly Periode Oktober 2023, Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily	<i>[Signature]</i>
3	03 November 2023	Pengerjaan reporting Monthly Periode Oktober 2023, Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily	<i>[Signature]</i>
4	06 November 2023	Monitoring dan Reporting Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily, Meeting Kordinasi Project Charter	<i>[Signature]</i>
5	07 November 2023	Meeting Sosialisasi Produk Perbankan OCBC, Interview Kandidat New Hire, Mistery Shopper	<i>[Signature]</i>
6	08 November 2023	Review dan Coaching by Weekly Meeting dengan PT Vads dan Weekly meeting internal OM, Team Leader dan SPV, Meeting Sosialisasi Produk Kartu Kredit	<i>[Signature]</i>
7	09 November 2023	Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier), Review dan Coaching by Weekly Meeting Team Leader dan SPV	<i>[Signature]</i>
8	10 November 2023	Meeting Koordinasi Pencapaian Support (QA, Retention, PIC CHM, PBM Survey dan Admin Voyage), Mistery Shopper	<i>[Signature]</i>
9	13 November 2023	Meeting Strategic Service Level dengan Client dan PT Vads Indonesia, Meeting Project Charter, Conduct Program MANTAP MRI	<i>[Signature]</i>
10	14 November 2023	Interview Kandidat New Hire, Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	<i>[Signature]</i>
11	15 November 2023	Review dan Coaching by Weekly Meeting Team Leader dan SPV	<i>[Signature]</i>
12	16 November 2023	Pengerjaan reporting Bi Weekly Periode 1- 15 Nov 2023 , Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily	<i>[Signature]</i>
13	17 November 2023	Pengerjaan reporting Bi Weekly Periode 1- 15 Nov 2023 , Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily	<i>[Signature]</i>
14	20 November 2023	Validasi data Reporting KPI dan report payroll , Analisa Project Charter & Analisa Top 10 Case Per Channel Contact Center	<i>[Signature]</i>
15	21 November 2023	Validasi data Reporting KPI dan report payroll, Interview Kandidat New Hire, Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	<i>[Signature]</i>

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

No.	Tanggal	Materi yang Dikerjakan	Paraf Pembimbing Kerja
16	22 November 2023	Review dan Coaching by Weekly Meeting dengan PT Vads dan Weekly meeting internal OM, Team Leader dan SPV, Validasi data Reporting KPI dan report payroll, Pembuatan BAST November Contact Center	H
17	23 November 2023	Pengerjaan Slide Presentasi Monthly Periode Oktober 2023, Monitoring , Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily, Conduct Program MANTAP MRI	H
18	24 November 2023	Pembuatan Manage Service Contact Center, Mistery Shopper	H
19	27 November 2023	Conduct Training New Hire, One Day With Operasional Manager	H
20	28 November 2023	Interview Kandidat New Hire, Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa), Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	H
21	29 November 2023	Monthly Meeting dengan Client Tanya OCBC, Review dan Coaching by Weekly Meeting Team Leader dan SPV,	H
22	30 November 2023	Pengerjaan reporting Monthly Periode November 2023, Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily	H
23	01 Desember 2023	Pengerjaan reporting Monthly Periode November 2023, Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily, Mistery Shopper	H
24	04 Desember 2023	Meeting Kordinasi Project Charter, Monitoring dan Reporting Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily	H
25	05 Desember 2023	Interview Kandidat New Hire, Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	H
26	06 Desember 2023	Review dan Coaching by Weekly Meeting dengan PT Vads dan Weekly meeting internal OM, Team Leader dan SPV, Mistery Shopper	H
27	07 Desember 2023	Conduct Training New Hire, One Day With Operasional Manager	H
28	08 Desember 2023	Review dan Coaching by Weekly Meeting dengan PT Vads dan Weekly meeting internal OM, Team Leader dan SPV	H
29	11 Desember 2023	Meeting Koordinasi Pencapaian Support (QA, Retention, PIC CHM, PBM Survey dan Admin Voyage)	H
30	12 Desember 2023	Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	H
31	13 Desember 2023	Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	H
32	14 Desember 2023	Meeting Sosialisasi Produk Update Tabungan OCBC dan KArtu Kredit, Mistery Shopper	H
33	15 Desember 2023	Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier), Conduct Program MANTAP MRI	H
34	18 Desember 2023	Pengerjaan reporting Bi Weekly Periode 1- 15 Nov 2023 , Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily	H
35	19 Desember 2023	Pengerjaan reporting Bi Weekly Periode 1- 15 Nov 2023 , Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily, Sosialisasi Produk Perbankan	H
36	20 Desember 2023	Validasi data Reporting KPI dan report payroll, Meeting Project Charter &	H
37	21 Desember 2023	Reporting KPI dan report payroll, Pembuatan BAST November Contact Center	H
38	22 Desember 2023	Review dan Coaching by Weekly Meeting dengan PT Vads dan Weekly meeting internal OM, Team Leader dan SPV, Validasi data Reporting KPI dan report payroll, Pembuatan BAST November Contact Center	H

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

CS Scanned with CamScanner

No.	Tanggal	Materi yang Dikerjakan	Paraf Pembimbing Kerja
39	27 Desember 2023	Pembuatan Manage Service Contact Center, Mistery Shopper	H
40	28 Desember 2023	Pembuatan Slide Presentasi report Monthly Periode November 2023	H
41	29 Desember 2023	Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier), Meeting Presentasi Report Monthly Periode November 2023. Mistery Shopper	H
42	02 Januari 2024	Pengerjaan report data monthly desember 2023, Meeting productivity agent dan sosialisasi produk TAKA	H
43	03 Januari 2024	Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier), Refreshment product	H
44	04 Januari 2024	Interview Kandidat New Hire, Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	H
45	05 Januari 2024	One Day With Operasional Manager training	H
46	08 Januari 2024	Review dan Coaching by Weekly Meeting dengan PT Vads dan Weekly meeting internal OM, Team Leader dan SPV, Mistery Shopper	H
47	09 Januari 2024	Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Meeting kordinasi analisis AHT dan Kehadiran agent	H
48	10 Januari 2024	Meeting Koordinasi Pencapaian Support (QA, Retention, PIC CHM, PBM Survey dan Admin Voyage)	H
49	11 Januari 2024	Interview Kandidat New Hire, Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	H
50	12 Januari 2024	Meeting Project charter dengan management vads	H
51	15 Januari 2024	Review dan Coaching by Weekly Meeting dengan PT Vads dan Weekly meeting internal OM, Team Leader dan SPV, Mistery Shopper	H
52	16 Januari 2024	Meeting Strategic Service Level dengan Client dan PT Vads Indonesia, Meeting Project Charter, Conduct Program MANTAP MRI	H
53	17 Januari 2024	Meeting Sosialisasi Produk Update kartu kredit voyage, Mistery Shopper	H
54	18 Januari 2024	Interview Kandidat New Hire, Monitoring Daily Service level Contact Center Channel (Voice, Sosialmedia, Live Chat, Wa). Reporting Data Daily (Refferal, Survey dan Validasi Data CHM dan Dossier)	H
55	19 Januari 2024	Pengerjaan reporting Bi Weekly Periode 1- 15 Nov 2023 , Monitoring Daily Service level Contact Center, Reporting Data Daily	H
56	22 Januari 2024	Validasi data Reporting KPI dan report payroll, Meeting Project Charter & Monitoring service level	H

** jika tidak mencukupi, dapat menggunakan lebih dari 1 (satu) lembar

Tanggal: 22 Januari 2024

Pembimbing Kerja,




(Hendra Lesmana)









Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

CS Scanned with CamScanner

Lampiran 1. 5 Lembar Bimbingan Kerja Profesi

	FORMULIR BIMBINGAN KERJA PROFESI	SPT-I/03/SOP-27/F-04
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Fitri Afrina
Program Studi/NIM : Manajemen/ 2020021218
Nama Instansi/Perusahaan : PT Vads Indonesia
Unit/Bagian/Seksi tempat KP : Aktivitas Kerja Profesi sebagai Operasional Manager pada divisi Operasional PT Vads Indonesia
Tanggal Pelaksanaan KP : 18 Oktober 2023 s.d. 31 Januari 2024
Nama Dosen Pembimbing KP : Fendi Saputra, SE., M.M

No.	Tanggal	Materi	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing KP
1	2 Maret 2024	Diskusi Judul Laporan Kerja profesi : "Aktivitas Kerja Profesi Sebagai Operasional Manager Pada Divisi Operasional PT Vads Indonesia" Diskusi mengenai : BAB 1 : Latar Belakang, Tujuan dan maksud BAB 2 : Sejarah Perusahaan, Struktur Organisasi dan kegiatan umum perusahaan		
2	16 Maret 2024	Review struktur penulisan laporan LKP disesuaikan dengan format. Mereview Bab 2 dan Revisi Struktur Organisasi Mereview Bab 3 (Aktivitas Kerja Profesi) - Perbaikan aktivitas Operasional Manager		
3	25 Maret 2024	Cek plagiarisim direvisi kembali agar hasil plagiarisim under 10% Review Bab 3: Bab 3 (Pindahkan penempatan struktur ke bab 2) Review Bab 4: Sudah Ok Print Hard Copy LKP		
4	30 Maret 2024	Bimbingan Video Presentasi dan Approval Banner Review All Bab 1 – 4 Plagiarisim < 10%		

**** jika tidak mencukupi, dapat menggunakan lebih dari 1 (satu) lembar**

Tgl: 30 Maret 2024


Dosen Pembimbing KP,



(Fendi Saputra, SE., M.M)

Copyright ©2020 Universitas Pembangunan Jaya. All rights reserved. | +62-21-7455555

Lampiran 1. 6 Formulir Rencana Tindak Lanjut Pemantauan Kerja Profesi

	FORMULIR RENCANA TINDAK LANJUT PEMANTAUAN KERJA PROFESI	SPT-I/03/SOP-27/F-05
		No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Fitri Afrina
 Nomor Induk Mahasiswa : 2020021218
 Instansi : PT Vads Indonesia
 Program Studi : Manajemen
 Bagian/Divisi : Operasional Manager Contact Center PT Vads Indonesia
 Uraian Pekerjaan : -

- Melakukan monitoring performance team
- Menjaga kualitas pelayanan call center dengan baik dan menjaga KPI
- Dapat memberikan laporan operasional layanan dan mempresentasikan kepada management

Hasil Pemantauan Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) Kerja Profesi :		
1	CPMK 1	: Mahasiswa mampu menemukan wawasan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan dalam dunia kerja yang selaras ilmu manajemen yang dipelajari.
2	CPMK 2	: Mahasiswa mampu menyerap informasi mengenai hakekat pekerjaannya dan mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi untuk dijadikan sebagai bahan kajian dalam penulisan laporan Kerja Profesi.
3	CPMK 3	: Mahasiswa mampu mendapatkan gambaran dunia kerja dan menemukan visi pribadi dan semangat serta komitmen bagi pilihan kerja kedepannya.
4	CPMK 4	: Mahasiswa mampu menggali masukan guna umpan balik dalam us aha penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan tuntutan dunia industri dan masyarakat
5	Dst	: Mahasiswa mampu memelihara peluang kerjasama harmonis yang berkelanjutan antara UPJ dengan instansi/perusahaan tempat mahasiswa melakukan Kerja Profesi.
Catatan Tambahan		: Sikap kerja ...

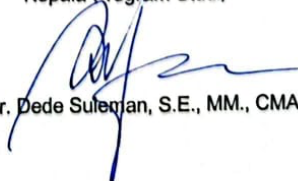
Tgl: 22 Januari 2024
Dosen Pembimbing Kerja,


 (Hendra Lesmana)

Tgl: 06 Mei 2024
Dosen Pembimbing KP,


 (Fendi Saputra, SE., M.M)

Tgl: 06 Mei 2024
Mengetahui,
Kepala Program Studi,


 (Dr. Dede Suleqan, S.E., MM., CMA.)

Lampiran 1. 7 Lembar Penilaian Pembimbingan Kerja Profesi.

	FORMULIR PENILAIAN PEMBIMBINGAN KP	SPT-I/04/SOP-07/F-02
		No. Rekaman

Menyatakan bahwa dari hasil pelaksanaan Kerja Profesi atas nama :

Nama Mahasiswa : Fitri Afrina
Prodi/NIM : 2020021218
Nama Instansi/Perusahaan : PT Vads Indonesia
Unit/Bagian Tempat KP : Divisi Operasional
Periode KP : 18 Oktober 2024 s/d 31 Maret 2024

Diberikan penilaian sebagai berikut :

	Indikator Penilaian	Nilai (N)	Bobot (B)	N x B
S	Etika	100	5%	5
	Kedisiplinan	100	5%	5
	Tanggung jawab	100	5%	5
	Kerjasama	100	5%	5
P	Pengembangan diri / <i>Lifelong learning</i>	95	10%	9,5
KU	Komunikasi	95	10%	9,5
KU	Daya Analisa	95	10%	9,5
KU	Kualitas hasil kerja	100	10%	10
KK	Kompetensi berdasarkan bidang ilmu	95	20%	19
KK	Pemecahan masalah	100	20%	20
Total NxB				97,5

Tangerang Selatan, 01 April 2024

Menyatakan,



(Hendra Lesmana)