

## ABSTRAK

FITRI AFRINA (2020021218)

### **AKTIVITAS KERJA PROFESI SEBAGAI OPERASIONAL MANAGER PADA DIVISI OPERASIONAL PT VADS INDONESIA**

*Kerja Profesi (KP) adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan gambaran dengan komprehensif kepada mahasiswa mengenai dunia kerja sehingga mahasiswa mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama berkuliah. Praktikan melaksanakan Kerja Profesi sebagai Operasional Manager di PT Vads Indonesia – Di contact center Tanya OCBC selama lebih dari 400 jam. Kerja Profesi yang dilakukan yakni sesuai dengan bidang keilmuan yang sedang dipelajari oleh Praktikan, yaitu bidang Manajemen. Selama menjalankan aktivitas Kerja Profesi, Praktikan banyak mempelajari proses pengorganisasian, pengaturan, pengelolaan SDM, sampai dengan pengendalian agar bisa mencapai tujuan dari suatu kegiatan. Secara spesifik, tugas utama yang dikerjakan oleh Praktikan dalam bidang Manajemen yaitu Manajemen Tim, Manajemen Report, kualitas layanan, Manajemen Kualitas Pelayanan, dan Manajemen Target.*

*Kata kunci: Kerja Profesi, Operasional Manager, PT Vads Indonesia, Manajemen Tim, Manajemen Report, Kualitas layanan, Manajemen Kualitas Pelayanan, Manajemen Target.*