

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Profesi

Pendidikan di kampus belum tentu mencukupi kapabilitas mahasiswa untuk persiapan bekerja, sebab itulah Universitas Pembangunan Jaya menawarkan mata kuliah wajib bernama Kerja Profesi, yang memungkinkan mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja yang sesungguhnya sebelum dinyatakan lulus, sehingga dapat meningkatkan kapabilitas mahasiswa untuk mengarungi dunia kerja.

Mata kuliah Kerja Profesi tidak hanya merupakan kewajiban akademis, tetapi juga merupakan bentuk pengabdian mahasiswa kepada masyarakat dan pemerintah. Pada mata kuliah spesifik ini, mahasiswa berkesempatan supaya dapat mengembangkan diri serta memberdayakan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Partisipasi dalam program ini memberikan manfaat yang signifikan, terutama ketika mahasiswa terlibat dalam praktik kerja yang sesungguhnya. Mereka diajak untuk identifikasi, analisis, dan mendapatkan solusi atas berbagai kesulitan yang dihadapi, memperdalam pemahaman mereka dan meningkatkan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan di dunia kerja. Sebagai tujuan utama di Universitas Pembangunan Jaya, menyelesaikan mata kuliah KP memberikan kesempatan berharga sebagai sarana penerapan pengetahuan dan teori yang telah dipelajari secara langsung di lingkungan kerja yang nyata. Hal tersebut merupakan langkah krusial dalam mempersiapkan kemampuan dan mental mahasiswa agar menjadi profesional yang siap berkontribusi secara positif dalam dunia kerja setelah lulus (Windartono, 2019).

Selama masa pendidikan di kampus, fokus mahasiswa adalah pada pengembangan kreativitas, peningkatan wawasan ilmiah, dan penguasaan keterampilan dasar. Pendidikan memegang peran penting dalam memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) secara intelektual. Pembelajaran tak hanya berlangsung dalam ruang kelas, melainkan melalui pengalaman langsung di tempat kerja untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama proses belajar. Hal ini diterapkan oleh banyak lembaga pendidikan melalui program

magang atau kerja profesi, yang memiliki maksud agar mempersiapkan peserta didik dalam hal menghadapi dunia kerja dengan baik.

Kerja profesi atau KP termasuk ke dalam komponen yang tidak dapat terpisahkan dari rangkaian pendidikan tinggi, termasuk pada tingkat diploma dan sarjana dari berbagai strata. Tujuan utama KP adalah membantu agar mahasiswa mampu menerapkan ilmu yang dipelajari di kampus, secara langsung di lingkungan kerja. Pendekatan ini mengintegrasikan proses pembelajaran di kelas dengan pengalaman praktis melalui kerja profesi. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memperluas pengertian mereka mengenai teori dan konsep ilmiah yang relevan dengan bidang studi yang ditekuni. Kerja profesi bertujuan agar meningkatkan pengetahuan, wawasan, juga keterampilan mahasiswa serta membantu mereka dalam memecahkan problematika ilmiah sesuai dengan teori yang telah dipelajari saat masa perkuliahan. Demikian kerja profesi merupakan upaya untuk menghubungkan teori dengan praktik dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja dengan kompetensi yang sesuai dengan bidang studi mereka.

Mata kuliah KP menyediakan wadah bagi mahasiswa untuk berkesempatan mendapatkan pengalaman langsung di lapangan. Mata kuliah ini di Universitas Pembangunan Jaya diselenggarakan dengan harapan bahwa mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah mereka peroleh sebelumnya, serta meningkatkan wawasan dan pengalaman mereka untuk persiapan memasuki dunia kerja. Menanggapi kebutuhan akan tenaga kerja berkualitas, perusahaan cenderung lebih selektif dalam merekrut karyawan. Hal ini wajar dilakukan, mengingat perusahaan membutuhkan individu yang dapat berkontribusi secara signifikan dalam memajukan perusahaan mereka. Karena itu, mahasiswa dituntut untuk mempersiapkan diri mereka sebaik mungkin saat masih berada di bangku kuliah dengan meningkatkan keterampilan yang keras (hard skills) maupun yang lunak (soft skills) agar dapat bersaing secara efektif dalam dunia kerja yang kompetitif. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Indonesia, tetapi juga untuk memperdayakan sumber daya manusia dengan memberikan mereka alat yang tepat untuk mencapai kesuksesan dalam karir mereka di masa depan.

Universitas Pembangunan Jaya menegakkan sebuah program wajib yang dikenal sebagai kerja profesi, yang diikuti oleh semua mahasiswa pada semester akhir. Program ini dikenal dengan sebutan “Kerja Profesi” atau KP, yang melibatkan serangkaian kegiatan yang mengintegrasikan teori akademis dengan aplikasi praktis di lapangan sesuai dengan bidang spesifik yang ditekuni mahasiswa. Tujuan utamanya adalah agar supaya meningkatkan pengertian dan keterampilan mahasiswa serta memungkinkan mereka untuk mengatasi masalah-masalah ilmiah yang berkaitan dengan program studi mereka.

Kerja Profesi dilakukan supaya mahasiswa bisa memahami serta mengimplementasi wawasan yang di dapat selama berkuliah dalam konteks dunia kerja. Selain itu, program ini memiliki maksud dan bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih baik tentang profesi yang sesuai dengan program studi mereka serta suasana kerja yang akan dihadapi di masa depan. Dengan demikian, Kerja Profesi dianggap sebagai langkah awal bagi mahasiswa untuk memperkenalkan diri mereka dengan dunia kerja dan untuk meningkatkan keterampilan yang relevan dengan profesi yang di pilih.

Sebagai bagian dari Kerja Profesi, mahasiswa diberi kebebasan untuk memilih tempat di mana mereka akan melaksanakan program ini. Salah satu contoh praktik ini adalah ketika seorang mahasiswa memilih guna melaksanakan Kerja Profesi di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk KCP Kebon Kacang, perusahaan di bidang jasa perbankan. Pemilihan tempat ini didasarkan pada kesempatan untuk memperoleh pengalaman kerja yang substansial dalam bidang yang relevan dengan studi mereka.

Selama menjalani Kerja Profesi di perusahaan tersebut, mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengetahuan mengenai operasi perbankan, tetapi juga memperoleh pemahaman tentang berbagai aspek layanan pelanggan. Mereka belajar bagaimana menyambut nasabah dengan ramah, memberikan pelayanan yang baik, dan menawarkan solusi atas masalah yang timbul. Selain itu, mereka diberi kesempatan untuk memahami pentingnya menjaga reputasi perusahaan dan bekerja efektif secara individu ataupun tim. Di samping pengalaman praktis, mahasiswa juga diminta menganalisis masalah terkait ilmu pengetahuan yang mereka pelajari selama perkuliahan. Contohnya, ketika melakukan Kerja Profesi di bagian Layanan Pelanggan, mereka diminta untuk menerapkan pengetahuan

mereka dalam menyelesaikan masalah-masalah yang muncul selama berinteraksi dengan nasabah. Memberikan kesempatan bagi mereka untuk menguji dan memperdalam pemahaman teori dan konsep yang sudah dipelajari dalam situasi kerja yang sesungguhnya.

Pelaksanaan Kerja Profesi dilakukan selama periode tertentu, dalam kasus ini dari tanggal 4 Maret hingga 19 April 2024. Selama periode tersebut, mahasiswa diharapkan memahami tugasnya serta tanggung jawab yang terkait dengan bidang studi mereka dan mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja sesudah menyelesaikan kuliah. Pengalaman Kerja Profesi diharapkan memberikan manfaat yang signifikan bagi pengembangan keterampilan dan pengetahuan mahasiswa serta kontribusi yang berarti bagi perkembangan pribadi mereka. Kerja Profesi ini bertujuan untuk memberikan pendidikan formal dan pengalaman praktis kepada mahasiswa, sehingga mereka dapat menjadi profesional yang kompeten dan terampil di bidang studi masing-masing.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Pelaksanaan Kerja Profesi mempunyai maksud berikut:

- a. Syarat kelulusan untuk mahasiswa menempuh pendidikan strata 1.
- b. Mengembangkan kapabilitas mahasiswa mengenai dunia kerja.
- c. Melatih mentalitas mahasiswa di dunia kerja.

1.2.1 Tujuan Kerja Profesi

Pelaksanaan Kerja Profesi mempunyai tujuan berikut:

- a. Mengaplikasikan teori langsung ke dalam pekerjaan yang sesuai dengan bidang studi, membantu mahasiswa menjadi profesional dalam profesi yang mereka geluti.
- b. Menyediakan pengalaman dan pengetahuan tambahan yang tidak bisa diperoleh dari lingkungan akademis saja.
- c. Memungkinkan mahasiswa untuk memperdalam pemahaman tentang peran *customer service*.
- d. Mengasah kemampuan identifikasi, penelitian, dan penyelesaian masalah terkait industri perbankan.

- e. Berkontribusi positif dengan memanfaatkan pengetahuan akademis yang telah didapat selama pembelajaran.

Pelaksanaan Kerja Profesi memiliki tujuan khusus sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kinerja tim dan meningkatkan produktivitas.
- b. Membangun rasa percaya diri melalui pengembangan keterampilan profesional.
- c. Memperoleh pemahaman tentang dunia kerja sebagai bagian dari proses pembelajaran.
- d. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pendidikan menuju profesionalisme.
- e. Menjadi elemen penting dalam penyusunan laporan akhir dari mata kuliah Kerja Profesi.

1.3. Manfaat Kerja Profesi

Manfaat bagi Mahasiswa

Manfaat bagi Mahasiswa antara lain:

- a. Membangun sikap mental dan keterampilan yang relevan dengan bidang profesi.
- b. Menjadi persiapan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja sesungguhnya.
- c. Membentuk hubungan saling menguntungkan dengan perusahaan tempat kerja.
- d. Mengasah disiplin, kreativitas, tanggung jawab, serta keterampilan kerjasama, dan memperbaiki perilaku, emosi, dan etika.

Manfaat bagi Universitas

Manfaat bagi Institusi pendidikan antara lain:

- a. Menerima pengakuan atas kualitas mahasiswa dari masyarakat.
- b. Meningkatkan kolaborasi dengan perusahaan, baik dalam kerja profesi maupun peluang kerja.
- c. Menjadi evaluasi atas kinerja akademik program studi.

Manfaat bagi Perusahaan

Secara umum manfaat bagi Perusahaan antara lain:

- a. Menambah Sumber daya yang bisa membantu pelaksanaan dalam hal memajukan perusahaan.
- b. Menjadi sarana pertukaran informasi antara dunia kerja dengan institusi akademik.

Manfaat bagi Praktikan

Secara umum manfaat bagi Praktikan antara lain:

- a. Mendapat pengalaman dan pengertian tentang dunia kerja dan proses perbankan.
- b. Mempersiapkan mental dan keterampilan yang relevan dengan profesi yang dipilih.
- c. Memperluas jaringan dalam dunia kerja untuk hubungan pribadi dan profesional.
- d. Menjadi persiapan untuk memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan kampus.
- e. Mendapatkan wawasan lebih dalam tentang bidang studi yang ditekuni.
- f. Menjadi tolak ukur diri sendiri dalam pencapaian karier di masa depan.

1.4. Tempat Kerja Profesi

- a. Nama Institusi : PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, KCP Kebon Kacang
- b. Divisi : Operasional
- c. Jabatan : Customer Service
- d. Alamat : Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 141 RT. 011 RW. 002, Kebon Kacang, Kec. Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta.
- e. Telp : (021) 21232990
- f. Website : www.bri.co.id



Gambar 1.1 Tempat Praktikan Bekerja

(Sumber : Data Pribadi)

1.5. Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Jadwal kerja praktik di BRI KCP Kebon Kacang telah dirancang dengan teliti guna meyakinkan praktisi memperoleh pengalaman holistik dan sesuai kriteria perusahaan. Penjadwalan ini secara umum disesuaikan dengan aktivitas operasional bank dan tantangan pembelajaran yang bersifat praktis.

Rencana Karir Profesional di BRI KCP Kebon Kacang dibuat dengan tujuan memberikan pemahaman mendalam kepada praktisi mengenai perbankan, mengembangkan keterampilan, juga mempersiapkan diri untuk berkarir pada sektor perbankan, baik di BRI maupun di bank lainnya. Durasi kerja praktik ini sekitar dua bulan dengan keharusan praktisi untuk mengikuti kegiatan minimal selama 150 jam sesuai dengan kebijakan Universitas Pembangunan Jaya. Periode kerja praktik dimulai pada tanggal 4 Maret 2024 dan berakhir pada tanggal 19 April 2024, dengan jam kerja efektif pukul 07.30 sampai 16.30 WIB.

Tabel 1.1 Pelaksanaan Kegiatan Kerja Profesi

Tahapan	Januari	Februari	Maret	April
Pembekalan Kerja Profesi				
Proses Pembuatan Surat Rekomendasi Universitas Pembangunan Jaya				
Proses Pengajuan Kerja Profesi Kepada Instansi				
Pelaksanaan Kerja Profesi				
Penyusunan Kerja Profesi				

Informasi yang terdapat dalam Tabel 1.1 menunjukkan bahwa praktikan harus melalui serangkaian tahapan dalam pelaksanaan Kerja Profesi, mulai dari persiapan sebelum memulai hingga penyusunan laporan akhir. Program Studi Manajemen di Universitas Pembangunan Jaya telah menetapkan bahwa mahasiswa yang mencapai 100 SKS dan telah menempuh enam semester perkuliahan memenuhi syarat untuk menjalani kerja profesi. Pada bulan Januari, dosen memberikan instruksi kepada mahasiswa untuk mencari perusahaan tempat pelaksanaan Kerja Profesi.

Praktikan menerima pembekalan dan mengajukan Surat Pengantar Universitas pada akhir Februari 2024. Sebelum surat pengantar dari universitas diterbitkan, praktikan harus mengisi Formulir Pengajuan Kerja Profesi, lalu akan ditandatangani Fendi Saputra, SE., MM. Setelah Formulir Pengajuan Kerja Profesi ditandatangani, praktikan kemudian mengajukan permohonan Kerja Profesi kepada BRI KCP Kebon Kacang dan langsung mendapatkan persetujuan.

Praktikan ditempatkan di bagian frontliner sebagai customer service selama menjalani Kerja Profesi. Menjadi Customer Service, praktikan memperoleh pengetahuan baru yang tidak diperoleh selama kuliah, seperti menjalankan transaksi nasabah dan cara yang tepat dalam membangun kepercayaan nasabah untuk mendorong pembelian produk yang dipasarkan BRI KCP Kebon Kacang. Selama periode Kerja Profesi, praktikan berhasil membantu menjalankan transaksi – transaksi nasabah serta menawarkan produk BRI kepada nasabah

yang belum mempunyai produk yang dimiliki BRI. Praktikan juga mendapatkan pemahaman tentang pelayanan pascapenjualan, yang melibatkan pelayanan tambahan kepada konsumen yang sudah membeli produk.

Selama melakukan KP, praktikan memperoleh pemahaman dan pengalaman tentang cara mengatasi keluhan dari konsumen apabila ada ketidaksesuaian menurut pandangan konsumen. Praktikan mendapatkan bimbingan dari supervisor dan staf lain terkait dengan terminologi khusus dalam bidang operasional yang tidak diajarkan selama masa perkuliahan. Praktikan juga aktif terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan di BRI KCP Kebon Kacang untuk mendapatkan pengalaman praktis dalam bidang operasional. Ketika melakukan Kerja Profesi, praktikan diwajibkan untuk mengisi Lembar Kegiatan Harian sebagai bukti tertulis mengenai kegiatan yang dilakukan setiap hari selama periode KP. Dokumen lain yang harus disiapkan dan diisi oleh praktikan sebagai bukti pelaksanaan KP adalah Formulir Penerimaan Kerja Profesi serta Surat Keterangan Pengalaman Kerja, yang perlu disahkan dengan tanda tangan oleh pembimbing KP.