

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Kerja Profesi

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan pada pasar kerja semakin ketat, mendorong perusahaan untuk mencari individu yang tidak hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang sesuai dengan bidangnya, tetapi juga keahlian interpersonal dan keterampilan lunak yang kuat. Mahasiswa sebagai calon tenaga kerja harus mempersiapkan diri baik dari segi hard skill maupun soft skill. Hal ini dapat dicapai melalui pemilihan program studi yang relevan, mengikuti sertifikasi dan pelatihan tambahan, serta mengambil bagian dalam magang dan proyek praktis. Selain itu, pengembangan keterampilan komunikasi, kerja tim, dan kepemimpinan juga sangat penting. Pentingnya jaringan dan hubungan dalam dunia profesional tidak boleh diabaikan, termasuk membangun koneksi dengan mahasiswa lain, alumni, dan profesional industri. Pemahaman mendalam tentang industri dan tetap mengikuti tren terkini melalui literatur dan keterlibatan dalam komunitas industri juga merupakan faktor penting. Selain itu, sikap terbuka terhadap pembelajaran sepanjang hayat dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dengan cepat akan menjadi nilai tambah bagi mahasiswa. Dengan kombinasi semua ini, mahasiswa dapat meningkatkan daya saing mereka dan berhasil bersaing di dunia kerja yang dinamis dan kompetitif.

Universitas Pembangunan Jaya telah mengambil langkah proaktif untuk mengatasi tantangan di dunia kerja dengan menetapkan mata kuliah Kerja Profesi (KP) sebagai keharusan bagi semua mahasiswanya. KP dirancang untuk mempersiapkan mahasiswa agar menjadi tenaga ahli yang kompeten, profesional, dan berintegritas moral, memberikan mereka wawasan langsung mengenai

dinamika dunia kerja dan memungkinkan penerapan praktis dari pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan. Mata kuliah ini menjadi kewajiban pada semester tujuh, memberikan tiga SKS, dan menjadi prasyarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1). Dalam hal ini program KP berdurasi tiga bulan, mahasiswa diharapkan terlibat selama delapan jam kerja harian di perusahaan atau instansi terkait. Universitas Pembangunan Jaya memastikan bahwa program ini memberikan fleksibilitas yang memadai, memberikan mahasiswa cukup waktu untuk mendapatkan pengalaman praktis, menyelesaikan tugas kerja, dan memberikan dampak positif melalui kontribusinya di instansi tersebut. Upaya ini bertujuan untuk melengkapi pendidikan formal dengan pengalaman dunia nyata, memberikan mahasiswa kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan mereka secara praktis, dan membekali mereka dengan kompetensi dan sikap profesional yang diperlukan dalam menghadapi persaingan di dunia kerja yang semakin ketat.

Praktikan saat ini sedang menjalani kerja profesi di PT. Monica Hijau Lestari (The Body Shop) sebagai Beauty Care Assistant (BCA) level 7 di divisi marketing. Perusahaan The Body Shop merupakan usaha yang bergerak pada ritel kecantikan. Pada bagian tim toko dalam divisi marketing memiliki tanggung jawab untuk memastikan penjualan produk yang sukses serta memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan.

Perusahaan menegaskan pentingnya agar karyawan, termasuk praktikan, memahami nilai-nilai yang dianut perusahaan agar tercapai keseragaman visi dan misi. Tujuannya adalah agar karyawan dapat dengan mudah berintegrasi dengan arah yang diambil perusahaan dan turut berkontribusi mencapai target yang telah ditetapkan. Selain dari tugas utama dalam mendukung penjualan BCA level 7 juga memiliki tanggung jawab administratif di toko dan berpartisipasi dalam tim untuk memastikan operasional toko berjalan lancar sesuai dengan harapan manajemen.

Pemahaman latar belakang kerja profesi pada divisi marketing The Body Shop terutama pada posisi BCA level 7, menjadi sangat penting. Tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan terbaik diberikan kepada konsumen dan produk-produk yang dijual mencapai standar tertinggi, sesuai dengan visi dan misi

perusahaan. Melalui pengalaman kerja profesi ini, diharapkan praktikan dapat memberikan kontribusi positif terhadap kesuksesan operasional perusahaan dan mencapai target yang telah ditetapkan.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan dengan diadakannya program kerja profesi sebagai berikut :

- a. Dapat meningkatkan wawasan pengetahuan serta pengalaman mahasiswa dalam dunia kerja sesuai dengan program studi.
- b. Memberikan gambaran mengenai dunia kerja kepada mahasiswa peserta KP
- c. Dapat memberikan keterampilan dan wawasan mahasiswa dalam pengalaman kerja pada bidang retail mengenai penerapan SDM yang baik dan benar.
- d. Dapat meningkatkan kerjasama antara Universitas Pembangunan Jaya dengan instansi / perusahaan melakukan kerja profesi

## **3. Manfaat Kerja Profesi**

.3.1. Bagi Universitas Pembangunan Jaya :

- a. Memberikan pembinaan dan memperluas kerjasama antara UPJ dengan perusahaan terkait.
- b. UPJ bisa mendapatkan masukan yang baik untuk penyempurnaan kurikulum program studi sesuai agar dapat sesuai dengan tuntutan dunia kerja serta masyarakat

.3.2. Bagi Mahasiswa

- a. Memperoleh pengetahuan manajerial store yang baik dan benar
- b. Mengembangkan kemampuan komunikasi yang baik dengan konsumen maupun rekan kerja

- c. Dapat memahami pentingnya nilai kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan serta menjadikan konsumen tersebut menjadi asset bagi perusahaan

### .3.3. Bagi Perusahaan

- a. Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara perusahaan dengan Universitas Pembangunan Jaya.
- b. Memerikan peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan kandidat calon karyawan yang potensial
- c. Membuat siswa memiliki pengalaman kerja real agar dapat siap terjun langsung ke dunia kerja real

## 4. Tempat Kerja Profesi

Kerja profesi dilaksanakan di store The Body Shop Living World Serpong, yang beralamatkan di JL. Alam Sutera Boulevard, Pakulonan, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten, No. Kav 21, 15325. Praktikan pada kesempatan ini ditempatkan pada bagian ( Beauty Care Assistant ) level 7 yang bertugas melakukan kegiatan service penjualan kepada konsumen, memantain sales agar dapat mencapai target penjualan, membuat aktivitas store serta me monitoring team untuk menjalankan aktivitas yang telah dibuat, serta membantu kegiatan Store Leader dalam melakukan manajemen store.

## 5. Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Kegiatan kerja profesi ini dilakukan kurang lebih dalam waktu 3 bulan yang dimulai pada 01 September 2023 sampai dengan 31 November 2023. Kerja profesi dilakukan sesuai dengan jadwal operasional kerja yang terbagi dari 2 shift selama 8

jam kerja . Shift pagi dimulai pukul 10:00 WIB sd 17:00 WIB serta shift siang dengan jam kerja muulai pukul 14:00 sd 21.00 WIB. Kegiatan dimulai dengan merapikan dan mempersiapkan toko untuk menyambut pengunjung, ada pula beberapa kegiatannya seperti merapikan display produk, menambahkan produk yang kosong, memastikan bahwa lantai dan vm dalam keadaan bersih dan rapi serta memastikan pencahayaan toko dan AC dalam keadaan normal. Setelah melakukan kegiatan tersebut maka kegiatan rutin yang dilakukan yaitu melakukan stok produk secara berkala baik display ataupun stock produk yang ada pada gudang. Dikarenakan partisipan memiliki jabatan level 7 maka partisipan harus melakukan beberapa kegiatan admin yang belum di kerjakan oleh store manager. Tidak terlupakan dikarenakan partisipan berupakan beauty advisor maka kegiatan utama yang dilakukan yaitu memberikan pelayanan service terbaik kepada customer yang masuk kedalam toko. Pelayanan yang baik dan berkesan meliputi menyambut customer yang masuk kedalam toko dengan ramah dan senyum, memeberikan penjelasan mengenai produk knowledge yang benar, memberikan tips and trick kepada konsumen melalui demo skin care dan make over, tidak lupa staff harus bisa menjawab semua keluhan customer terhadap produk atau pun pelayanan yang diberikan kepada konsumen tersebut.