

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Pada masa globalisasi, pasar kerja sangat kompetitif menuntut calon kandidat—terutama pelajar—untuk siap menghadapi persaingan internasional. *Hard skill* dan *soft skill* merupakan bidang yang harus dilakukan persiapan khusus. Oleh karena itu, sejumlah perguruan tinggi menawarkan gelar Kerja Profesi (KP) yang dirancang untuk membantu mahasiswa menjadi spesialis di bidangnya yang beretika, berkemampuan, dan profesional. Sumber daya keterampilan menengah harus mahir dalam menerapkan teori (*soft skill*) dan teori (*hard skill*).

Salah satu praktik yang memberikan mahasiswa pemahaman yang jelas tentang dunia kerja disebut Kerja Profesi, atau KP. Mahasiswa akan memperoleh pengalaman, pengetahuan, dan jaringan melalui kegiatan Kerja Profesi yang semuanya penting untuk meletakkan dasar bagi karir masa depan mereka. Beberapa universitas di Indonesia, termasuk Universitas Pembangunan Jaya, mengamanatkan pekerjaan profesional sebagai persyaratan mata kuliah dan kelulusan. Semua siswa yang terdaftar dalam kursus kerja Profesi diharuskan menyelesaikan 150 jam atau lebih. Untuk mempererat hubungan dan meningkatkan reputasi universitas, kerja profesional juga berfungsi untuk membina kolaborasi. Lingkungan yang diciptakan oleh program ini bertujuan untuk memaksimalkan potensi setiap siswa dalam hal *hard skill* dan *soft skill*, mempersiapkan mereka untuk pengalaman industri.

Karyawan pada divisi Care and Sales Line The Body Shop perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan. Selain itu, karyawan juga perlu memahami filosofi dan poin penting yang dipegang oleh The Body Shop, seperti etika dan keberlanjutan. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan di divisi Care and Sales Line The Body Shop juga perlu memperhatikan faktor-faktor seperti kesabaran, empati, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik. Dengan demikian, latar belakang kerja profesi di Divisi Care and Sales Line The Body Shop sangat penting

untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan selalu terbaik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

1. memiliki tujuan untuk mempelajari bidang Sumber Daya Manusia (SDM) dalam profesional layanan pelanggan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan hubungan bisnis-konsumen.
2. Kerja Profesi (KP) untuk melatih mahasiswa menjadi spesialis di bidangnya yang bermoral, kompeten, dan profesional. Sumber daya keterampilan menengah harus mahir dalam menerapkan teori (soft skill) dan teori (hard skill).
3. Mahasiswa, perguruan tinggi, dan organisasi/perusahaan yang melakukan aktivitas kerja profesi semuanya mendapat manfaat besar.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

Tujuannya di lakukan kerja profesi adalah

2. Tujuan kerja profesi Care and Sales Line untuk menambah wawasan dan pengetahuan praktis di bidang Sumber Daya Manusia agar memenuhi harapan pelanggan dan memajukan perusahaan dengan memberikan kemudahan dan pengalaman unggul bagi pelanggan The Body Shop.
3. Tujuan kerja profesi memberikan kenyamanan dan pengalaman yang baik kepada pelanggan, Care and Sales Line di bidang Sumber Daya Manusia bertujuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan memajukan perusahaan.
4. Selain itu, kerja profesi juga dapat melatih profesionalisme di bidang pelayanan agar dapat memberikan pengalaman di bidang Care and Sales Line.

1.3 Kegunaan Kerja Profesi

Berikut ini adalah beberapa keuntungan bekerja secara profesional:

1.3.1 Bagi UPJ

1. Meningkatkan kolaborasi antara Universitas Pembangunan Jaya dengan dunia usaha/organisasi tempat mahasiswa bekerja secara profesional.
2. Menjadikan program Kerja Profesi sebagai tolak ukur ilmu teknologi dan sarana pembelajaran dalam meningkatkan kualitas pengajaran di masa yang akan datang.
3. Membuat mahasiswa maupun alumni UPJ memiliki pengalaman kerja pada bidang Care and Sales Line, untuk mempersiapkan mereka langsung memasuki dunia kerja.

1.3.2 Bagi Perusahaan

1. Memperjalin kerja sama yang baik antara PT. Monica Hijau Lestari dengan Universitas Pembangunan Jaya.
2. Perusahaan dapat berpeluang untuk menyeleksi karyawan magang agar memiliki kandidat karyawan tetap yang berkualitas.
3. Perusahaan dapat memiliki ide-ide baru untuk mengembangkan perusahaan.

1.3.3 Bagi Mahasiswa

1. Untuk melatih kemampuan diri dalam Berinteraksi dan berkomunikasi dengan supervisor dan rekan kerja di tempat kerja tempat kerja profesi dilakukan.
2. Pengembangan keterampilan komunikasi dalam interaksi dengan pelanggan. Melatih mahasiswa belajar berbicara dengan jelas, mendengarkan dengan baik, dan merespon dengan cepat.
3. Mahasiswa akan belajar mengenali pentingnya kepuasan pelanggan dan bagaimana memberikan layanan yang baik. Mahasiswa akan memahami bagaimana pelanggan bisa menjadi aset berharga bagi perusahaan.

1.4 Tempat Kerja Profesi



Gambar 1.1 Foto Kantor The Body Shop

Sumber: Dokumen pribadi

Kerja profesi dilaksanakan di Kantor The Body Shop Indonesia yang beralamatkan Sentosa Building, Bintaro Jaya Central Business District Jl Prof. Dr Satrio, Blok A3 No: 5. , Kota Tangerang, Banten. Pada kesempatan kali ini, praktikan ditempatkan pada bagian Divisi Care and Sales Line The Body Shop sebagai agent yang bertugas untuk membalas chat customer via Email, Whatsapp, Marketplace, dan Social media. Praktikan bertugas membalas pesan atau pun komentar yang ada di social media milik akun The Body Shop bukan hanya itu praktikan juga bertugas untuk memberikan solusi terbaik sesuai dengan SOP yang ada terkait dengan pertanyaan, permintaan, dan keluhan customer.

1.5 Jadwal Kerja Profesi

Para profesional melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kriteria Universitas Pembangunan Jaya, yaitu 30 hari kerja atau 200 jam..Pelaksanaan

Kerja Profesi di The Body Shop Indonesia yang dilaksanakan sejak tanggal 01 Oktober 2023 hingga tanggal 01 November 2023 praktikan memulai pekerjaan dari hari yang sudah ditentukan oleh *leader* dengan memiliki jadwal shift kerja pagi dan siang hari. Shift pagi dimulai dari pukul 08.00-17.00 WIB, sedangkan shift siang dimulai dari pukul 13.00-22.00 WIB. Istirahat satu jam diperhitungkan saat melakukan tugas profesional.

Kerja Profesi (KP) harus diselesaikan minimal 200 jam agar dapat diterima di Universitas Pembangunan Jaya. Praktisi melaksanakan pelaksanaan kerja profesi (KP) sesuai pada kerangka acuan yang telah disahkan oleh Pengawas Pekerjaan dan Dosen Pembimbing.

