

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan kerja yang semakin ketat, kualitas layanan kerja praktik menjadi salah satu tolok ukur yang krusial untuk mengevaluasi sejauh mana kesiapan dan kualitas suatu lembaga atau Perusahaan. Program kerja praktik berperan secara krusial dalam dunia pendidikan universitas, karena menyediakan peluang bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan teoritis yang mereka pelajari selama masa kuliah ke dalam situasi kerja yang sesungguhnya. Dengan demikian, pengalaman ini tidak hanya memperkaya keterampilan mahasiswa, tetapi juga mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tantangan di dunia profesional. (Maulidiah et al., 2023). Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat mengembangkan kompetensi serta meningkatkan keterampilan profesional. Kualitas layanan kerja praktik yang baik sangat dibutuhkan agar tujuan program dapat tercapai secara maksimal. Selain sebagai media pembelajaran, kerja praktik juga mencerminkan sejauh mana suatu instansi memiliki manajemen yang efektif dan kesiapan dalam mendukung proses pengembangan sumber daya manusia. (Tanjung et al., 2023)

Program kerja praktik menjadi sarana penting untuk menilai kesiapan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja yang semakin kompleks. Dalam pelaksanaannya, tidak hanya kompetensi teknis yang diperlukan, tetapi juga moral dan profesionalisme mahasiswa selama praktik kerja. Kualitas kontribusi mahasiswa di tempat kerja dapat diukur melalui etika kerja seperti kejujuran,

tanggung jawab, dan kedisiplinan, serta sikap profesional seperti kemampuan berkomunikasi, menghargai waktu, dan mempertahankan sikap profesional. Namun, masih banyak mahasiswa yang menjalani kerja praktik hanya sebagai tugas akademik. Beberapa dari mereka menunjukkan sikap tidak serius, tidak disiplin, dan tidak berinisiatif, yang menghambat proses adaptasi dan menurunkan kualitas layanan praktik secara keseluruhan. Hal ini dapat memengaruhi penilaian instansi terhadap kualitas lulusan dari perguruan tinggi asalnya, selain merugikan mahasiswa. (Tanjung et al., 2023) Fenomena ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan etika kerja sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kerja praktik dan membangun hubungan yang efektif antara industri dan dunia pendidikan.

Etika kerja juga menjadi fondasi yang penting dalam membentuk sikap dan perilaku mahasiswa selama praktik kerja bergantung pada etika kerja. "Etika kerja yang baik" adalah istilah yang mengacu pada prinsip, sikap, dan perilaku yang baik yang ditunjukkan seseorang di tempat kerja. Kejujuran, tanggung jawab, disiplin, kerja keras, integritas, komitmen terhadap tugas, dan kemampuan bekerja sama secara profesional adalah nilai-nilai ini. Menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal, menghormati pedoman dan norma, berinteraksi dengan ramah, serta menunjukkan kesetiaan dan komitmen adalah contoh dari etika kerja yang unggul. Etika kerja yang baik juga menjadi indikator penting untuk menilai seberapa siap individu untuk terjun ke dalam dunia kerja dan memberikan kontribusi yang efektif di tempat kerja mereka (Siregar, 2023). Sebaliknya, sikap profesional mencerminkan cara kerja yang menunjukkan kemampuan, tanggung jawab, integritas, dan kematangan dalam menangani berbagai konflik pekerjaan. Mahasiswa yang berperilaku

profesional akan tampak teratur, responsif terhadap tugas yang ada, siap menerima kritik, dan mampu menjaga reputasi awal lembaga tempat mereka belajar (Oktaviani, Ursula Dwi; Zulkarnain, 2022). Dengan demikian, etika dan profesionalisme menjadi faktor utama yang mendukung tercapainya kualitas kerja praktik yang optimal serta membentuk kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja nyata.

Pengalaman kerja praktik berpengaruh terhadap kesiapan kerja mahasiswa, meskipun pengaruhnya tergolong rendah, sehingga faktor lain seperti etika kerja dan profesionalisme menjadi penting. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh (Sukarman Purba et al., 2025) Ada keterkaitan yang signifikan dan menguntungkan antara etika kerja dan kualitas layanan kerja, yang dihasilkan oleh mahasiswa. Etika kerja memiliki peran dalam meningkatkan kualitas kerja. Selain itu, studi yang dilakukan oleh (Selsya Billa Regita & Izzatusholekha Izzatusholekha, 2025) Menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kedua studi ini menyoroti pentingnya etika dan profesionalisme secara terpisah, namun belum ada penelitian yang mengkaji secara simultan peran keduanya dalam konteks layanan kerja praktik mahasiswa, yang menjadi salah satu bentuk pengalaman kerja nyata dalam dunia pendidikan tinggi. Padahal, dalam pelaksanaan kerja praktik, etika kerja dan profesionalisme secara bersamaan menjadi pondasi utama dalam membentuk kualitas layanan mahasiswa kepada institusi tempat mereka menjalankan praktik kerja.

Tabel 1. 1 Pra-Survey Etika Kerja, Profesionalisme, Kualitas Layanan Kerja Praktik

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah
1	Apakah anda mendapatkan arahan khusus tentang etika kerja sebelum memulai kerja praktik ?	70%	30%	10
2	Apakah anda merasa etika kerja seperti kejujuran dan tanggung jawab sangat dibutuhkan selama kerja praktik ?	80%	20%	10
3	Apakah menurut anda sikap profesional mahasiswa dapat mempengaruhi penilaian Perusahaan terhadap kerja praktik ?	80%	20%	10
4	Apakah pembimbing di tempat kerja praktik memberikan bimbingan dan arahan dengan baik kepada anda ?	50%	50%	10
5	Apakah anda puas dengan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan selama kerja praktik ?	60%	40%	10

Sumber : data diolah oleh peneliti 2025

Namun, penelitian awal yang dilakukan terhadap sepuluh mahasiswa yang berpartisipasi dalam program kerja praktik menunjukkan bahwa meskipun sebagian dari mereka menyadari betapa krusialnya etika pekerjaan serta sikap profesional saat kerja praktik, mereka belum menerima arahan dan pelatihan yang memadai untuk menerapkannya. Sebelum praktik, hanya 70% mahasiswa menerima arahan etika, dan hanya 50% mahasiswa merasa mendapatkan bimbingan yang baik.

Meskipun 80% responden percaya bahwa profesionalisme dan etika sangat penting dan memengaruhi persepsi mereka tentang perusahaan, 40% menjawab bahwa mereka tidak puas dengan layanan dan fasilitas yang mereka terima. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan antara pemahaman mahasiswa dan dukungan dari institusi dalam melaksanakan praktik kerja.

Meskipun mahasiswa memahami pentingnya etika kerja dan profesionalisme, praktik di lapangan menunjukkan bahwa penerapannya belum maksimal. Hal ini terlihat dari masih adanya mahasiswa kerja praktik yang kurang disiplin, tidak tepat waktu, kurang tanggung jawab terhadap tugas, serta belum mampu berinteraksi secara profesional dengan karyawan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara pengetahuan teoritis yang mereka miliki dengan realitas pelaksanaan kerja praktik. Akibatnya, kualitas layanan yang diberikan mahasiswa selama praktik tidak sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan oleh Perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dan diperkuat oleh kajian-kajian terdahulu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul. **“Peran Etika dan Profesionalisme Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kerja Praktik di PT. Variabel X”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dari etika kerja terhadap kualitas layanan kerja praktik pada PT. Variabel X?
2. Bagaimana pengaruh dari profesionalisme terhadap kualitas layanan kerja praktik pada PT. Variabel X?

3. Apakah etika kerja dan profesional secara simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan kerja praktik di PT. Variabel X?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penulisan ini difokuskan pada peserta kerja praktik yang telah menyelesaikan praktiknya minimal 1 bulan di PT. Variabel X. penelitian ini mengukur persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan pegawai Perusahaan, ditinjau dari aspek etika kerja dan profesionalisme, serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi kualitas layanan yang diterima.

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada pernyataan masalah yang telah disebutkan, terdapat tujuan dari penelitian :

1. Untuk mengetahui pengaruh etika kerja terhadap kualitas layanan kerja praktik pada PT. Variabel X.
2. Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme terhadap kualitas layanan kerja praktik pada PT. Variabel X.
3. Untuk menganalisis pengaruh etika kerja dan profesionalisme secara simultan terhadap kualitas layanan kerja praktik pada PT. Variabel X.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teori

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam kaitan antara Etika Kerja, Profesionalisme, dan Kualita Layanan.

2) Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi manajemen PT. Variabel X dalam meningkatkan kualitas layanan kerja praktik melalui etika dan profesionalisme kerja pegawai.

3) Manfaat Akademis

Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingi mengkaji hubungan antara etika kerja, profesionalisme, dan kualitas layanan di konteks BUMN maupun organisasi lain.

1.6 Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Memberikan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup. Manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bagian ini menyajikan ringkasan tentang ssubjek dalam penelitian.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Menyajikan objek penelitian secara menyeluruh, yang mencakup landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis dari penelitian, serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Ini mencakup visi dan misi, struktur organisasi, dan serta tanggung jawab dalam pengelolaan pembelajaran. Pembahasan mengenai teori kualitas layanan, teori profesionalisme, dan teori etika kerja membangun landasan teori.

3. Bab III Metode Penelitian

Menyajikan metode penelitian, lokasi serta waktu pelaksanaan penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Menampilkan hasil dari penelitian yang didapat melalui pengolahan serta analisis data yang telah dilaksanakan, dan juga mengulas temuan-temuan yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan. Pembahasan penelitian ini akan dihubungkan dengan teori yang telah diuraikan dalam Bab II.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Menyajikan ringkasan dari temuan yang didapatkan serta rekomendasi-rekomendasi untuk memperbaiki mutu layanan kerja praktik di PT. Variabel X berdasar temuan penelitian, Selanjutnya, akan ada pembahasan terkait dengan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini serta saran-saran untuk penelitian di masa mendatang.