

**LAPORAN MAGANG
PADA PT. DIPO INTERNATIONAL PAHALA OTOMOTIF
DIVISI CUSTOMER SERVICE (CS)**

**NUR ISLAH LUBIS
5604221013**



**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN BISNIS DIGITAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
BENGKALIS – RIAU
2026**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK
PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Magang

Nur Islah Lubis

5604221013

Pekanbaru, 31 Desember 2025

PT Dipo Internasional Pahala
otomotif

Dosen Pembimbing

PT DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF

Lovika Ergina
CSO

SUPRIATI, S.ST., M.Si
NIP.198310042019032005

Ketua Program Study
Bisnis Digital



In Handayani, S.E., M. Si
NIP. 198505082014042001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya agar penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (KP) bertajuk "Laporan Kerja Praktik di PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru" dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada program studi D IV Bisnis Digital di Politeknik Negeri Bengkalis. Pelaksanaan Karya Praktik ini bertujuan untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman nyata dalam dunia kerja, khususnya di sektor otomotif dan layanan pelanggan di PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.

Dalam penyusunan laporan ini, saya sepenuhnya menyadari bahwa tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan selesai dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Johny Custer, ST, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
2. Bapak Romadhoni, ST, MT selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Ibu Supriati, M.Si selaku ketua jurusan sekaligus dosen pembimbing kerja praktik Politeknik Negeri Bengkalis.
4. Ibu Tri Handayani, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital
5. Bapak Bustami, M.Si sebagai Koordinator Kerja Praktik ini.
6. Seluruh dosen,khususnya Program Study Bisnis Digital yang telah mengajar selama masa jabatannya sebagai dosen di Politeknik Negeri Bengkalis.
7. Bapak Triono selaku Supervisor General Affair PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.
8. Kedua orangtua dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan semua cinta,doa pengorbanan,kesabaran dan dukungan baik materi maupun moral yang telah diberikan selama ini.
9. Kepada seluruh tim CS, Ibu Lovika Ergina selaku Manajer Layanan Pelanggan, Ibu Elsa, Ibu Rosa, Ibu Oktarina, Ibu Tama, Ibu Febby,terima

kasih atas semua pengetahuan dan bimbingan selama praktik kerja penulis di PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Riau Pekanbaru.

10. Teman kos-kosan saya Zedlin Resanne, Siti Aminah telah membantu saya dalam mempelajari dan menyusun laporan ini.
11. Serta teman-teman di Politeknik Negeri Bengkalis yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif untuk perbaikan laporan ini di masa mendatang.

Saya menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya menantikan saran dan kritik konstruktif untuk perbaikan laporan ini di masa depan. Terakhir, saya berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Pekanbaru, Desember 2025



Nur Islah Lubis
5604221013

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemikiran Kerja Praktik (KP)	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktik (KP).....	3
1.2.1. Tujuan Kerja Praktik (KP)	3
1.2.2 Manfaat Kerja Praktik (KP)	4
1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaa Kerja Praktik.....	4
1.3.1 Waktu Kerja Praktik	4
1.3.2 Tempat Kerja Praktik	5
BAB 2 GAMBARAN UMUM PT DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF	6
2.1 Sejarah Singkat PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif	6
2.2 Visi, Misi, dan Tujuan.....	8
2.2.1 Visi Perusahaan	8
2.2.2 Misi Perusahaan.....	8
2.2.3 Tujuan.....	9
2.2.4 Jenis Usaha	9
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan / Industri	11
2.4 Ruang lingkup perusahaan/ industri	13
2.4.1 Proses Kerja.....	13
BAB 3 DESKRIPSI KEGIATAN KERJA PRAKTIK PADA PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF	17

3.1. Spesifikasi Tugas yang dilakukan Selama Kerja Praktik (KP) Pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif.....	17
3.2 Agenda kegiatan selama kerja praktik	17
3.2.1 Laporan Agenda Kegiatan Kerja Praktik (KP) pada PT.Dipo Internasional Pahala Otomotif.....	17
3.2.2 Uraian Kerja Praktik.....	45
3.3 Target yang diharapkan	49
3.4 Perangkat keras dan lunak yang digunakan	50
3.4.1 Perangkat keras.....	50
3.4.2 Perangkat Lunak.....	53
3.5 Data-data yang Diperlukan	54
3.6 Dokumen-Dokumen File-File yang Dihasilkan.....	55
3.7 Kendala-Kendala yang Dihadapi dan Solusi yang Dilakukan.....	59
3.7.1. Kendala yang dihadapi	59
3.7.2. Solusi yang dilakukan	59
BAB 4 PENUTUP.....	60
4.1 Kesimpulan	60
4.2 Saran	62
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru	7
Gambar 2. 2 Dokumen kendaraan penumpang	9
Gambar 2. 3 Dokumen Kendaraan Komersial dan Truk Mitsubishi FUSO	10
Gambar 2. 4 Dokumentasi Layanan Purna Jual dan Perawatan.....	10
Gambar 2. 5 Dokumentasi promosi dan manfaat tambahan	11
Gambar 2. 6 Struktuk Organisasi PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif.....	12
Gambar 2. 7 Dokumen Ruang Layanan Pelanggan	16
Gambar 3.1 Pembaruan cerita melalui WhatsApp	45
Gambar 3.2 Memeriksa rasio runner.....	46
Gambar 3.3 Pengelolaan Data Servis Berkala	46
Gambar 3.4 Login Runner & Fuso.....	48
Gambar 3.5 Input pemesanan layanan	48
Gambar 3.6 Catat dan rekam jadwal layanan.....	49
Gambar 3.7 Laptop.....	52
Gambar 3.8 Printer	53
Gambar 3.9 Ponsel pintar iPad.....	53
Gambar 3.10 Skor penilaian.....	56
Gambar 3.11 Pengecekan Rasio Runner.....	56
Gambar 3.12 Pengelolaan Data Servis Berkala	57
Gambar 3.13 Login data konsumen ke dalam aplikasi Runner & My fuso.....	57
Gambar 3.14 Input Data Booking servis	58
Gambar 3.15 Skor Evaluasi Pelanggan.....	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Waktu Kerja Praktik.....	5
Tabel 3.1 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-01 Tanggal 01 September s/d 06 September 2025	17
Tabel 3.2 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-02 Tanggal 08 September s/d 13 September 2025	18
Tabel 3.3 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-03 Tanggal 15 September s/d 20 September 2025	19
Tabel 3.4 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-04 Tanggal 22 September s/d 27 September 2025	20
Tabel 3.5 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-05 Tanggal 29 September s/d 04 Oktober 2025	22
Tabel 3.6 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-06 Tanggal 06 Oktober s/d 11 Oktober 2025	24
Tabel 3.7 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-07 Tanggal 13 Oktober s/d 18 Oktober 2025	26
Tabel 3.8 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-08 Tanggal 20 Oktober s/d 25 Oktober 2025	27
Tabel 3.9 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-09 Tanggal 27 Oktober s/d 01 November 2025.....	29
Tabel 3. 10 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-10 Tanggal 03 November s/d 08 November 2025	31
Tabel 3. 11 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-11 Tanggal 10 November s/d 15 November 2025	33
Tabel 3. 12 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-12 Tanggal 17 November s/d 22 November 2025	34
Tabel 3. 13 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-13 Tanggal 24 November s/d 29 November 2025	36

Tabel 3. 14 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-14 Tanggal 01 Desember s/d 06 Desember 2025.....	38
Tabel 3. 15 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-15 Tanggal 08 Desember s/d 13 Desember 2025.....	39
Tabel 3. 16 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-16 Tanggal 15 Desember s/d 20 Desember 2025.....	41
Tabel 3. 17 Daftar Kegiatan Kerja Praktik (KP) Minggu ke-17 Tanggal 22 Desember s/d 31 Desember 2025.....	43
Tabel 3. 18 Perbedaan Fusso dan Runner	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Kerja Praktik	63
Lampiran 2 : Surat Balasan Kerja Praktik.....	64
Lampiran 3 : Logbook Harian / Kerja Praktik	65
Lampiran 4 : Sertifikat Kerja Praktik.....	71
Lampiran 5 : Surat Keterangan	72
Lampiran 6 : Lembar Penilaian Kerja Praktik	73
Lampiran 7 : Skor Kinerja Harian.....	75
Lampiran 8 : Dokumentasi Foto Kegiatan Kerja Praktik	76
Lampiran 9 : Dokumen foto kelompok dan kegiatan kantor	79
Lampiran 10 : Dokumentasi Lokasi PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru	80
Lampiran 11 : Absensi Kerja Praktik.....	81
Lampiran 12 : Kartu Bimbingan Kerja Praktik (KP).....	85