

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemikiran Kerja Praktik (KP)

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan untuk mempertahankan eksistensi mereka dan meningkatkan daya saing mereka di pasar. Industri otomotif di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, seiring dengan meningkatnya permintaan kendaraan bermotor, baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dan memiliki reputasi baik di Indonesia adalah Mitsubishi Motors, yang diwakili oleh jaringan dealer resminya di berbagai daerah, salah satunya adalah PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.

PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru adalah dealer resmi Mitsubishi Motors, menyediakan penjualan kendaraan, layanan purna jual, dan suku cadang asli Mitsubishi. Sebagai perusahaan layanan dan penjualan, kepuasan pelanggan adalah prioritas utama dalam semua operasinya. Oleh karena itu, *Customer Service* (CS) berperan penting dalam menjembatani hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya. Melalui layanan CS yang profesional dan responsif, diharapkan setiap kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan dapat ditangani secara efektif, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk dan layanan Mitsubishi.

Selama Kerja Praktik di PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru, berkesempatan untuk mengamati dan terlibat langsung dalam kegiatan *Customer Service*, mulai dari proses penerimaan pelanggan, penanganan keluhan, pemberian informasi terkait produk dan layanan, hingga tindak lanjut layanan purna jual. Pengalaman ini sangat berharga dalam membantu memahami peran penting *Customer Service* dalam mendukung pencapaian target perusahaan, baik dari segi penjualan maupun citra perusahaan di mata pelanggan. Selain itu pengalaman kerja

praktik ini juga memiliki keterkaitan yang erat dengan mata kuliah manajemen pemasaran, khususnya dalam memahami konsep kepuasan pelanggan sebagai salah satu faktor utama dalam keberhasilan pemasaran jasa. Melalui aktivitas pelayanan yang dilakukan memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana kualitas pelayanan, komunikasi yang baik, serta kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini menjadi pembelajaran bagaimana menanggapi berbagai keluhan, kritik, dan saran, serta cara menilai kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan.

Politeknik Negeri Bengkalis merupakan perguruan tinggi negeri yang telah menghasilkan banyak tenaga ahli dengan pendidikan mulai dari Diploma II, Diploma III, dan Diploma IV. Politeknik Negeri Bengkalis saat ini memiliki 8 jurusan dengan 21 program studi seperti: Teknik Perkapalan, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Sipil, Administrasi Bisnis, Teknik Informatika, Bahasa, dan Kelautan.

Politeknik Negeri Bengkalis bertanggung jawab untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, berkarakter, dan kompeten, khususnya dalam mencapai hasil yang berkualitas bagi mahasiswanya. Untuk mencapai tujuan tersebut, pengetahuan yang disampaikan harus diserap dan diterapkan sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan dalam dunia industri masa depan. Menyikapi tuntutan tersebut, universitas telah memperkenalkan terobosan, yaitu pelaksanaan program kerja praktik. Kerja Praktik (*Practice Work*) adalah rangkaian kegiatan yang melibatkan pemahaman teori dan konsep ilmiah yang diterapkan pada pekerjaan yang berkaitan dengan bidang studi profesi. Program Kerja Praktik juga berfungsi sebagai proses pembelajaran yang memberikan paparan langsung ke dunia kerja yang sebenarnya. Kerja lapangan ini memberi siswa kesempatan untuk mengembangkan keterampilan mereka dan berinteraksi langsung dengan dunia profesional dan lingkungan.

Menurut Nugroho (2021), Kerja Praktik berperan penting dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa sehingga dapat bersaing di dunia industri yang dinamis. Melalui program Kerja Praktik ini, mahasiswa dapat

mengembangkan diri sesuai dengan bakat dan passion masing-masing. Untuk menghasilkan lulusan yang kompeten yang siap bersaing di dunia kerja, Departemen Administrasi Bisnis program studi Bisnis Digital terus berupaya mengintegrasikan teori dengan praktik dunia nyata. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah Program Kerja Praktik (KP) PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru, entitas besar di industri otomotif. Menurut Putri & Astuti (2022), customer service merupakan garda terdepan perusahaan dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan melalui pemberian layanan, penanganan keluhan, dan penyampaian informasi secara akurat dan profesional. Dalam dunia bisnis otomotif yang kompetitif, citra perusahaan memainkan peran penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Citra perusahaan yang baik dibangun tidak hanya melalui produk berkualitas tetapi juga melalui pelayanan yang memuaskan, terutama dalam *Customer Service* (CS). PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru, sebagai dealer resmi Mitsubishi di Pekanbaru, berkomitmen untuk memberikan layanan CS terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung citra perusahaan yang positif.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktik (KP)

Secara umum, tujuan kerja praktik (KP) merupakan salah satu kegiatan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis dalam menyelesaikan studinya. Adapun tujuan dan manfaat diadakan kerja praktik tersebut untuk mencapai hasil yang diharapkan, yaitu sebagai berikut

1.2.1. Tujuan Kerja Praktik (KP)

Adapun tujuan dari kerja praktik adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui spesifikasi pekerjaan yang dilakukan di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru
2. Untuk mengetahui agenda kegiatan selama kerja praktik di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru

3. Untuk mengetahui target yang diharapkan selama kerja praktik di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru
4. Untuk mengetahui perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan selama kerja praktik di PT. Dipo Internasional Pahala Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui data-data yang diperlukan selama kerja praktik di PT. Dipo Internasional Pahala Pekanbaru.
6. Untuk mengetahui dokumen dan *file* yang dihasilkan selama melakukan kerja praktik di PT. Dipo Internasional Pahala Pekanbaru.
7. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi selama kerja praktik di PT. Dipo Internasional Pahala Pekanbaru.

1.2.2 Manfaat Kerja Praktik (KP)

Berdasarkan tujuan Kerja Praktik, manfaat Kerja Praktik adalah :

1. Mendapatkan kesempatan menerapkan ilmu pengetahuan teoretis atau konsep yang dipelajari selama perkuliahan ke dunia kerja yang sebenarnya.
2. Perbandingan antara pengetahuan yang diperoleh mahasiswa di dunia kerja dan dunia pendidikan.
3. Mahasiswa dapat mempraktikkan tanggung jawab dan disiplin di dunia kerja.
4. Memperoleh pengalaman kerja untuk meningkatkan kualitas mereka sebelum direkrut ke dunia kerja.
5. Mendapatkan kesempatan untuk mengenali dan mengoperasikan berbagai peralatan yang digunakan oleh perusahaan, lembaga, dan kantor di tempat kerja yang melaksanakan aktivitas nyata.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaa Kerja Praktik

1.3.1 Waktu Kerja Praktik

Aturan dan peraturan adalah pedoman yang mengatur perilaku dan interaksi antara pihak-pihak tertentu. Aturan mencakup norma-norma umum, sedangkan peraturan adalah ketentuan atau klausul yang spesifik. Keduanya

penting untuk memberikan kepastian hukum, melindungi pihak-pihak yang terlibat, dan menciptakan lingkungan yang teratur. Serupa dengan peraturan di perusahaan ini, aturan dan peraturan PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru mengenai jadwal pelatihan kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Waktu Kerja Praktik

No	Hari	Jam kerja	Istirahat
1	Senin hingga jum'at	07.50 WIB–17.00 WIB	12:00–13:00 WIB
2.	Sabtu	07.50 WIB- 14.00 WIB	12.00-13.00 WIB
3	Minggu dan hari nasional libur	Tutup	Tutup

Sumber: Data olahan 2025

1.3.2 Tempat Kerja Praktik

Program pelatihan kerja dilaksanakan di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru, Jl. Jenderal Sudirman No. 230, Tengkerang Tengah, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Selama Kerja Praktik, penulis ditugaskan di departemen layanan pelanggan *Customer Servis* (CS).