

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

**ZEDLIN RESANNE**  
**5604221003**



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

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN KERJA PRAKTIK PT. DIPO INTERNATIONAL PAHALA OTOMOTIF PEKANBARU

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Magang

**Zedlin Resanne**  
**5604221003**

**Pekan Baru ,31 Desember 2025**

**CSO**  
**PT. Dipo Internasional Pahala**  
**Otomotip Pekanbaru**

PT DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF



**Lovika Ergina**

**Dosen Pembimbing**  
**Program Studi D-IV Bisnis Digital**



**Supriati, S.ST., M.Si**  
**NIP. 198310042019032005**

**Disetujui/Disahkan**  
**Ka.Prodi Bisnis Digital**



**Tri Handayani, S.E., M.Si**  
**NIP. 198505082014042001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah diberikannya kemudahan dan melancarkan segala urusan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik pada Perusahaan PT Dipo Internasional Pahala otomotif dengan tepat waktu pada tanggal 01 September sampai dengan tanggal 31 Desember 2025.

Laporan ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada D4 Bisnis Digital di Politeknik Negeri Bengkalis. Tujuan utama dari Kerja Praktik ini adalah untuk memantapkan ilmu teori dan praktik yang telah di pelajari di kampus Politeknik Negeri Bengkalis dan dapat selesai dan di aplikasikan di Magang.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh karyawan PT Dipo Internasional Pahala otomotif yang sangat baik, ramah dan menerima penulis bergabung dan berkesempatan untuk menjadi salah satu anggota keluarga PT Dipo Internasional Pahala otomotif .

Laporan Kerja Praktik ini disusun dengan dasar teori di perkuliahan dan praktik atau pengamatan langsung serta tanya jawab dengan karyawan di PT Dipo Internasional Pahala otomotif. Dalam mengerjakan dan menyelesaikan laporan ini, Penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, diantaranya

1. Bapak Jhony Custer, S.T., MT selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis
2. Bapak Romadhoni ST, MT selaku Wakil direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Bengkalis
3. Ibu Supriati, S.ST., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga sekaligus Dosen Pembimbing Kerja Praktik Politeknik Negeri Bengkalis.
4. Ibu Tri Handayani, S.E. M.Si selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Politeknik Negeri Bengkalis dan Wali Dosen Bisnis Digital VII (Tujuh) Kelas A Politeknik Negeri Bengkalis
5. Bapak Bustami M.Si selaku Koordinator Kerja Praktik(KP)
6. Seluruh Dosen dan Laboran Jurusan Adminstrasi Niaga Khususnya Program Studi Bisnis Digital Politeknik Negeri Bengkalis

7. Burhanuddin Cheng selaku manajer perusahaan PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.
8. Bapak Triono selaku Supervisor General Affair PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru
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. Teristimewa untuk kedua orang tua, beserta keluarga keluarga saya tercinta yang telah banyak memberikan dukungan doa, waktu tenaga dan materi untuk membantu dan memberikan kemudahan selama proses perkuliahan dan semoga semuanya mendapatkan balasan yang setimpal di sisi Allah SWT.
11. Teman-teman seperjuangan Politeknik Negeri Bengkalis khususnya Program Studi Bisnis Digital, dan terkhusus untuk sahabat sahabat saya Nur Islah lubis, Siti Aminah dan terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya selama menyelesaikan laporan kerja Kerja Praktikini.

Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan laporan ini masih memiliki banyak kekurangan oleh karena itu penulis berharap agar dapat memberikan saran dan kritik yang membangun, guna memperbaiki laporan Kerja Praktikini sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan. Aamiin Yarobbal'alamin.

Pekanbaru, September 2025



Zedlin Resanne  
5604221003

## DAFTAR ISI

|                                                             | Halaman     |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                              | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                      | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                | <b>x</b>    |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang 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 Pelaksanaan .....                      | 5           |
| <b>BAB 2 GAMBARAN UMUM PT. DIPO INTERNASONAL PAHALA</b>     |             |
| <b>OTOMOTIF .....</b>                                       | <b>6</b>    |
| 2.1 Sejarah 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 .....                                          | 8           |
| 2.2.4 Jenis Usaha .....                                     | 8           |
| 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan / Industri .....         | 11          |
| 2.4 Ruang Lingkup Perusahaan / Industri .....               | 13          |
| 2.4.1 Proses Kerja.....                                     | 13          |
| <b>BAB 3 DESKRIPSI KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTIK DI PT.</b> |             |
| <b>DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF.....</b>              | <b>17</b>   |
| 3.1 Spesifikasi Pekerjaan Selama Kerja Praktik di PT. Dipo  |             |
| Internasional Pahala Otomotif.....                          | 17          |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2 Agenda Kegiatan Kerja Praktik (KP).....               | 17        |
| 3.2.1 Laporan kegiatan Kerja Praktik (KP) .....           | 17        |
| 3.2.2 Uraian Kegiatan Kerja Praktik (KP).....             | 41        |
| 3.3 Target yang diharapkan .....                          | 45        |
| 3.4 Perangkat Lunak dan Keras yang digunakan .....        | 46        |
| 3.5 Data data yang diperlukan.....                        | 49        |
| 3.6 Dokumen - Dokumen file file yang dihasilkan .....     | 50        |
| 3.7 Kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan ..... | 54        |
| 3.7.1 Kendala yang dihadapi .....                         | 54        |
| 3.7.2 Solusi yang dilakukan.....                          | 54        |
| <b>BAB 4 PENUTUP.....</b>                                 | <b>55</b> |
| 4.1 Kesimpulan.....                                       | 55        |
| 4.2 Saran.....                                            | 57        |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                      | <b>58</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                 | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Tampak depan PT. Dipo Mitsubishi Internasional Pahala Otomotif ..... | 7       |
| Gambar 2.2 Dokumen Kendaraan Penumpang .....                                    | 9       |
| Gambar 2.3 Dokumen Kendaraan Komersial dan Truk Mitsubishi FUSO....             | 9       |
| Gambar 2.4 Dokumentasi Layanan Purna Jual dan Perawatan.....                    | 10      |
| Gambar 2.5 Dokumentasi promosi dan manfaat tambahan .....                       | 10      |
| Gambar 2.6 Struktur Organisasi PT Dipo Internasional Pahala Otomotif.....       | 11      |
| Gambar 2.7 Dokumen Ruang Layanan Pelanggan .....                                | 16      |
| Gambar 3.1 Pembaruan cerita melalui WhatsApp .....                              | 42      |
| Gambar 3.2 Pengecekan rasio runner.....                                         | 42      |
| Gambar 3.3 Memasukkan data ke Menu DMS .....                                    | 43      |
| Gambar 3.4 Input pemesanan layanan .....                                        | 45      |
| Gambar 3.5 Catat dan rekam jadwal layanan.....                                  | 45      |
| Gambar 3.6 Laptop.....                                                          | 47      |
| Gambar 3.7 Printer .....                                                        | 48      |
| Gambar 3.8 Ponsel pintar dan ipad .....                                         | 48      |
| Gambar 3.9 Microsoft Excel .....                                                | 49      |
| Gambar 3.10 Dokumen Pemesanan Layanan dan skor csi .....                        | 51      |
| Gambar 3.11 Pengelolaan Data Servis Berkala .....                               | 52      |
| Gambar 3.12 Pengecekan Rasio Runner .....                                       | 53      |
| Gambar 3.13 Catat dan rekam jadwal layanan.....                                 | 53      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                    | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekan Baru .....                 | 5       |
| Tabel 3.1 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minggu ke 01 (01 s/d 06 Sepetember 2025).....        | 17      |
| Tabel 3.2 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu ke 02 ( 08 s/d 14 September 2025 ) .....      | 18      |
| Tabel 3.3 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu ke 03 ( 15 s/d 21 September 2025 ) .....      | 18      |
| Tabel 3.4 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu ke 04 (22 s/d 28 September 2025) .....        | 20      |
| Tabel 3.5 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu ke 05 (29 September s/d 05 Oktober 2025)..... | 21      |
| Tabel 3.6 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu ke 06 (dari 06 s/d 11Oktober 2025).....       | 23      |
| Tabel 3.7 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 07 (13 s/d 19 Oktober 2025) .....             | 24      |
| Tabel 3.8 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 08 (20 s/d 25 Oktober 2025) .....             | 26      |
| Tabel 3.9 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 09 (27 s/d 01 November 2025).....             | 27      |
| Tabel 3.10 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 10 (03 s/d 09 November 2025).....            | 29      |
| Tabel 3.11 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 11 (10 s/d 16 November 2025).....            | 31      |
| Tabel 3.12 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 12 (17 s/d 23 November 2025).....            | 32      |
| Tabel 3.13 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 13 (24 s/d 30 November 2025).....            | 33      |

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.14 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 14 (01 s/d 07<br>Desember 2025) ..... | 35 |
| Tabel 3.15 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 15 (08 s/d 14<br>Desember 2025) ..... | 36 |
| Tabel 3.16 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 16 (15 s/d 20<br>Desember 2025) ..... | 37 |
| Tabel 3.17 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu 17 (22 s/d 27<br>Desember 2025) ..... | 39 |
| Tabel 3.18 Daftar kegiatan Kerja Praktilk (KP) Minngu18( 29 s/d 31<br>Desember 2025) .....  | 40 |
| Tabel 3.19 Perbedaan Runner dan Fusso .....                                                 | 43 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                       | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 : Surat Magang.....                                                        | 58      |
| Lampiran 2 : Surat Balasan Magang.....                                                | 59      |
| Lampiran 3 : Logbook Harian/Kerja Praktik .....                                       | 60      |
| Lampiran 4 : Sertifikat Magang .....                                                  | 70      |
| Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Magang.....                                     | 71      |
| Lampiran 6 Lembar Penilaian Magang.....                                               | 72      |
| Lampiran 7 Skor Kinerja Harian.....                                                   | 74      |
| Lampiran 8 Dokumentasi Foto Kegiatan Magang .....                                     | 75      |
| Lampiran 9 Dokumen bersama karyawan kantor .....                                      | 77      |
| Lampiran 10 Dokumen Kendaraan PT Dipo Internasional Pahala Otomotif<br>Pekanbaru..... | 78      |
| Lampiran 12 Kartu Bimbingan Kerja Praktik (KP) .....                                  | 82      |