

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kerja Praktik (KP)**

Saat ini, persaingan dalam mencari pekerjaan sangat ketat akibat banyaknya lulusan dari berbagai kampus dan sedikitnya lowongan pekerjaan yang tersedia. Sebagai lulusan dari perguruan Tinggi, tentu saja mahasiswa memiliki ijazah yang dapat digunakan sebagai penilaian kemampuan pengetahuan. Namun, dalam kenyataannya, ijazah tidak hanya menjadi acuan dalam mendapatkan pekerjaan karena saat ini banyak perusahaan atau lembaga yang meminta pengalaman dan keterampilan kerja. Jika lulusan tanpa pengalaman dan keterampilan kerja melamar pekerjaan, mereka akan menghadapi banyak hambatan, seperti kurangnya pengetahuan praktis. Pengetahuan yang diperoleh di kampus hanya berupa teori yang disampaikan, sehingga kurang pengetahuan tentang cara menerapkan pengetahuan tersebut. Teori yang diperoleh tidak selalu sama dengan praktik di lapangan, dan keterbatasan waktu dan ruang menyebabkan pengetahuan yang diperoleh masih terbatas. Oleh karena itu, kampus mewajibkan mahasiswa untuk mengikuti program Magang. Praktik kerja adalah proses pembelajaran dengan langsung mengenal lingkup dunia kerja yang sesungguhnya. Setiap mahasiswa diharuskan langsung terjun ke dunia kerja di bidang masing-masing, sehingga diharapkan setiap mahasiswa dapat langsung menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari sebelumnya ke dalam dunia kerja. Selain itu, melalui praktik kerja, mahasiswa dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman kerja yang dapat diterapkan di dunia kerja yang sesungguhnya.

Diterapkan di dunia kerja nyata. Politeknik Negeri Bengkalis merupakan salah satu kampus yang mewajibkan mahasiswa untuk mengikuti praktik kerja guna menyelesaikan studi mereka. Pemerintah Kabupaten Bengkalis, melalui Yayasan Gema Bahari, mendirikan sebuah Universitas dengan nama Bengkalis Shipping Polytechnic, yang memiliki 3 (tiga) program studi, yaitu: Teknik Listrik Kapal, Teknik Pembuatan Kapal, dan Teknik Mekanik Kapal. Dalam perjalanannya,

Bengkalis Shipping Polytechnic mengganti namanya menjadi Bengkalis Polytechnic dan berada di bawah naungan Yayasan Bangun Insani (YBI) Bengkalis, dengan 5 (lima) program studi, yaitu: Teknik Perkapalan, Teknik Mesin, Teknik Listrik, Teknik Sipil, dan Administrasi Bisnis. Pada Juli 2001, Bengkalis Polytechnic menerima angkatan pertama mahasiswa baru. Pada tahun 2006, Politeknik Bengkalis menambahkan 2 (dua) program studi baru, yaitu Bahasa Inggris Bisnis dan Teknik Informatika. Pada tanggal 26 Desember 2011, Politeknik Bengkalis secara resmi menjadi Universitas Negeri dengan nama Universitas Negeri Bengkalis melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Bengkalis (OTK Polbeng), yang diresmikan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.

Saat ini, Politeknik Negeri Bengkalis memiliki 8 (delapan) program studi, termasuk Departemen Teknik Perkapalan, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Sipil, Administrasi Bisnis, Bahasa Inggris, Informatika, dan Teknik Maritim. Politeknik Negeri Bengkalis adalah kampus vokasi yang mendidik mahasiswanya untuk mengembangkan semangat kompeten di berbagai bidang. Politeknik Negeri Bengkalis melaksanakan program Kerja Praktik yang wajib diikuti oleh semua mahasiswa semester akhir. Kerja Praktik merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri mereka sendiri sebelum memasuki dunia kerja. Kegiatan Kerja Praktik ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan mahasiswa untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin sebelum memasuki dunia kerja dan untuk pengembangan kompetensi di Politeknik Negeri Bengkalis. Kerja Praktik ini berlangsung selama 4 (empat) bulan. Berdasarkan hal ini, penulis, sebagai mahasiswa Program Administrasi Bisnis, diwajibkan untuk menyelesaikan Kerja Praktik selama 4 (empat) bulan. Penulis telah memilih PT. Dipo Pahala Internasional Otomotif Pekanbaru, dipilih sebagai lokasi Kerja Praktik karena penulis ingin mendapatkan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan teoretis atau konsep yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata dan memperoleh pengalaman langsung dalam menerapkan pengetahuan teoretis atau konsep sesuai dengan bidang keahliannya. Selain itu, penulis memiliki kesempatan

untuk menganalisis masalah yang berkaitan dengan penerapan ilmu pengetahuan dalam pekerjaan sesuai dengan program studinya. Selama pelaksanaan Magang, penulis mendapatkan tempat di program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CS).

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. Pelaksanaan Kerja Praktik ini dimulai dari 1 September 2025 hingga 31 Desember 2025. Pelaksanaan Kerja Praktik ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan penulis tentang berbagai implementasi tugas yang baik dan benar, serta mampu menghadapi dunia kerja nyata dengan pengalaman yang diperoleh. Kerja Praktik merupakan salah satu kegiatan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Untuk mencapai hasil yang diharapkan, perlu diketahui tujuan dan manfaat pelaksanaan Magang

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktik (KP)**

### **1.2.1 Tujuan Kerja Praktik (KP)**

Kegiatan Kerja Praktik Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis Program Studi Bisnis Digital mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Spesifikasi pekerjaan yang dilakukan di PT. 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 saat melakukan Kerja Praktik pada PT. Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.

4. Untuk mengetahui perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan selama melakukan Kerja Praktik di PT. Internasional Pahala Otomotif 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. Internasional Pahala Otomotif 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)**

Kerja Praktik yang dilaksanakan sangat bermanfaat bagi beberapa pihak seperti mahasiswa, perusahaan dan Politeknik Negeri Bengkalis.

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa memiliki kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan konsep teoritis yang diperoleh selama studi mereka di dunia kerja yang sebenarnya
  - b. Mahasiswa memiliki kesempatan untuk mengembangkan keterampilan profesional, interpersonal, dan teknis yang diperlukan dalam lingkungan kerja.
  - c. Kesempatan untuk menerapkan pengetahuan teoretis atau konsep yang dipelajari selama perkuliahan ke dunia kerja yang sebenarnya.
  - d. Mahasiswa dapat mempraktikkan tanggung jawab dan disiplin di dunia kerja. Dan memperoleh pengalaman kerja untuk meningkatkan kualitas mereka sebelum direkrut ke dunia kerja.
2. Bagi Perusahaan PT. Dipo Pahala Internasional Otomotif Pekanbaru.
  - a. Pembentukan kerja sama antara dunia pendidikan dan dunia industri atau perusahaan, yang diakui oleh dunia akademik dan perusahaan sebagai sumber tenaga kerja alternatif yang dikenal karena kualitas, dedikasi, dan kredibilitasnya.

- b. Perusahaan akan mendapatkan bantuan dari mahasiswa yang mengikuti Magang, sehingga pekerjaan menjadi sedikit lebih ringan dan efisien.
  - c. Mahasiswa membawa kontribusi positif dengan pengetahuan dengan keterampilan bisnis digital yang mereka pelajari di perguruan tinggi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia di perusahaan.
3. Bagi Perguruan Tinggi
- a. Kerja Praktik memberikan validasi langsung terhadap relevansi dan keefektifan kurikulum Program Studi Bisnis Digital dengan kebutuhan industri.
  - b. Menjalin kerjasama aktif dengan perusahaan membuka peluang kolaborasi yang lebih erat antara perguruan tinggi dan dunia industri.
  - c. Kesuksesan mahasiswa dalam Kerja Praktik mencerminkan positif pada reputasi Program Studi Bisnis Digital.

### 1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan Kerja Praktik ini dilaksanakan di PT Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru, yang berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman No. 230, Tengkerang Tengah, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penulis menjalani masa Kerja Praktik mulai 1 September sampai 31 Desember 2025. Selama periode tersebut, penulis ditempatkan di departemen layanan pelanggan (Customer Service/CS), di mana penulis bertugas membantu proses pelayanan kepada pelanggan serta mendukung operasional harian di bagian tersebut.

**Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru**

| No | Hari                           | Jam Kerja           | Istirahat           |
|----|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| 1  | Senin s/d Jum`at               | 07.50 s/d 17.00 WIB | 12.00 s/d 13.00 WIB |
| 2  | Sabtu                          | 07.50 s/d 14.00 WIB | 12.00 s/d 13.00 WIB |
| 3  | Minngu dan hari libur nasional | libur               | Libur               |