

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Berdasarkan laman resmi Quipper Campus, magang merupakan suatu proses dalam mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh saat masa kuliah untuk bekerja di Perusahaan. Berdasarkan laman resmi Kemdikbud, magang merupakan aktivitas yang diperlukan mahasiswa dari perguruan tinggi untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan. Tujuan magang untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam bidang tertentu.

Selain itu, magang juga memiliki manfaat yang bisa diambil oleh mahasiswa, yaitu:

1. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan

Dengan melakukan praktik magang, kita mendapatkan baik pengetahuan maupun keterampilan baru yang belum didapatkan selama di perkuliahan. Hal tersebut menjadi hal yang penting bagi penulis Ketika akan memasuki dunia kerja dan beradaptasi Ketika bekerja.

2. Menambah pengalaman kerja

Selain meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, magang juga bermanfaat untuk menambah pengalaman kerja yang belum ditemukan penulis selama masa perkuliahan dan organisasi. Dengan melakukan praktik magang, penulis bisa menyesuaikan teori apa saja yang sudah dipelajari yang bisa dipraktikkan Ketika melakukan magang.

3. Membangun rasa percaya diri

Magang memiliki manfaat untuk meningkatkan rasa percaya diri. Dengan magang, tentunya kita berkomunikasi dan menjalankan tugas yang diberikan. Dalam berkomunikasi dengan karyawan dan menjalankan tugas, kita membutuhkan rasa percaya diri. Hal tersebut

dapat membantu Ketika memasuki dunia kerja, kita sudah mulai percaya diri dan bisa beradaptasi karena sudah ada pengalaman sebelumnya dalam bekerja yang menjadi hal yang penting.

#### 4. Menambah relasi

Dengan melakukan praktik magang, kita dapat menambah relasi ketika bekerja. Kita dapat mengenal karyawan profesional yang sudah bekerja dengan bidangnya. Kita juga bisa mendapatkan informasi mengenai hal yang berhubungan pekerjaan atau lainnya yang tentunya bermanfaat ketika akan masuk ke dunia kerja.

#### 5. Membuka peluang pekerja

Magang juga memiliki manfaat seperti adanya peluang kerja di masa depan. Selama magang, karyawan dapat melihat performa kita dalam melaksanakan tugas. Jika performa bagus atau memuaskan, dapat membuka kesempatan untuk “dilirik” dan meningkatkan peluang kerja yang menjadi hal yang baik.

Berdasarkan dari tujuan dan manfaat magang, penulis tertarik dan melakukan praktik magang di PT Angkasa Pura II. PT Angkasa Pura II merupakan Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kebandarudaraan dan jasa yang berhubungan dengan bandar udara. PT Angkasa Pura II mengelola perusahaan dahulu bernama Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang mengalami perubahan nama sejak 13 Agustus 1984 menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta dan Bandara Halim Perdanakusuma.



Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang

Berdasarkan grafik diatas, pada tahun 2019, jumlah penumpang PT Angkasa Pura II sebesar 90,76 juta yang merupakan jumlah yang banyak. Namun pada saat 2020, jumlah penumpang mengalami penurunan saat pandemi *covid-19* yaitu sebesar 35,86 juta. Pada tahun 2021, jumlah penumpang menurun dari tahun 2020 yaitu 31,55 juta. Pada tahun 2022, jumlah penumpang mengalami peningkatan sebesar 61,99 juta sejak status pandemi sudah dicabut. Pada tahun 2023, jumlah penumpang terus meroket mencapai 80,14 juta. PT Angkasa Pura II mengalami pemulihan yang signifikan akibat dari pandemi *covid-19*. Jumlah penumpang pada tahun 2023 ini naik 9% dibandingkan target penumpang yang sudah ditetapkan sebelumnya yaitu 73,3 juta. Jumlah penumpang sepanjang 2023 itu juga naik 30% dibandingkan dengan jumlah penumpang 2022 yakni 61,99 juta penumpang.

Dalam menghadapi pandemi *covid-19*, ada beberapa hal yang dilakukan PT Angkasa Pura II:

NUSANTARA

1. Program *Business Recovery*: PT Angkasa Pura II melakukan program pemulihan bisnis pada tahun 2021 dengan tiga program utama seperti *Leapfrogging The Corporation*, *Lean Operation*, dan *Leading Digital*. Dengan program-program ini, Perusahaan dapat membuat bisnis baru, berfokus pada efisiensi operasional, dan menggunakan teknologi dalam meningkatkan layanan.
2. Strategi *Business Survival*: PT Angkasa Pura II melakukan strategi Business Survival seperti menyesuaikan belanja modal, menghemat biaya dengan mengurangi penggunaan sumber daya dan proyek yang ditunda, serta manajemen arus kas yang ketat agar likuiditas PT Angkasa Pura II dapat terjaga dan bertahan saat pandemi covid-19.
3. Peningkatan Fasilitas dan Pelayanan: Ketika pandemi covid-19 melanda Indonesia, PT Angkasa Pura II langsung memberikan fasilitas yang sesuai dengan kondisi. Misalnya, *people protection*, *touchless processing*, *sanitizing*, *physical distancing* sehingga penumpang dapat merasa aman.
4. Pemotongan Biaya: Dalam menghadapi pandemi *covid-19*, PT Angkasa Pura II menghemat biaya sebesar Rp 1,8 Triliun selama 9 bulan pertama pandemi. Perusahaan melakukan beberapa hal untuk menghemat biaya dengan mengurangi penggunaan air dan Listrik, dan menghentikan sementara layanan *skytrain* di bandara Soekarno-Hatta.
5. Dukungan Pemerintah: PT Angkasa Pura II mendapatkan dana sebesar Rp 881 miliar untuk berfokus pada operasional dan pemulihan bandara pasca-pandemi. Pada tahun 2022-2023, Penumpang pada PT Angkasa Pura II mengalami kenaikan akibat masa pasca-pandemi.

NUSANTARA

Dalam menghadapi kenaikan penumpang, terdapat hal-hal yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura II seperti:

1. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan

PT Angkasa Pura II berkolaborasi dengan para pemangku kepentingan seperti Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), airlines (maskapai), TNI, Polri, bea cukai, dan lain-lain agar proses di bandara bisa berjalan dengan baik dan lancar.

2. Meningkatkan kapasitas

PT Angkasa Pura II juga melakukan cara dengan meningkatkan kapasitas bandara agar bisa menerima penumpang lebih banyak. Misalnya, seperti penambahan fasilitas dan ekspansi terminal 2.

3. Optimasi Slot Penerbangan:

PT Angkasa Pura berkolaborasi dengan airlines dan penerbangan sipil dalam mengoptimalkan jadwal penerbangan, memastikan bahwa slot penerbangan digunakan secara efisien untuk mengurangi kemacetan udara dan mempercepat turnaround pesawat.

4. Teknologi

PT Angkasa Pura memiliki teknologi baru yang dapat membantu dalam proses di bandara seperti *self-service kiosk* bagi penumpang agar bisa melakukan *check-in* secara mandiri yang bisa menghemat waktu. Selain itu, ada *e-gate* untuk imigrasi dan keamanan, serta sistem manajemen antrian untuk mengurangi waktu tunggu penumpang dan memperbaiki alur antrian penumpang.

## 5. Meningkatkan Layanan Pelanggan

PT Angkasa Pura II meningkatkan layanan pelanggan melalui cara seperti melakukan pelatihan pada staf, meningkatkan fasilitas *customer service* mengembangkan aplikasi dalam bentuk mobile yang memberikan informasi secara *up-to-date* mengenai status penerbangan dan fitur bandara.

Berdasarkan data jumlah penumpang dari tahun 2019-2023 dan cara Perusahaan menghadapi pandemi covid-19 dan penumpang yang meningkat, yang menjadi alasan penulis memilih PT Angkasa Pura II. Penulis berpikir walaupun Perusahaan pernah mengalami penurunan penumpang yang memiliki dampak besar terhadap pendapatan, tetapi Perusahaan tetap mencari cara atau alternatif dalam menghadapi masalah tersebut. Perusahaan juga beradaptasi dengan perubahan yang terjadi seperti meningkatkan layanan yaitu *people protection, physical distancing*, dan lain-lain agar penumpang bisa merasa aman dan nyaman. Selain itu, pada tahun 2022-2023 terdapat kenaikan jumlah penumpang pada PT Angkasa Pura II. Dengan kenaikan jumlah penumpang, PT Angkasa Pura II tetap melakukan hal-hal atau cara untuk mempertahankan jumlah penumpang, bahkan meningkatkan jumlah penumpang seperti berkolaborasi, teknologi, dan tetap meningkatkan layanan pelanggan. Hal-hal tersebut yang membuat penulis merasa kagum dengan PT Angkasa Pura II yang mulai bangkit sejak Pandemi Covid-19.

Penulis juga memiliki ketertarikan pada Perusahaan bidang jasa terutama dengan bandar udara dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman penulis di bidang human capital terutama dalam bidang pelatihan dan pengembangan karyawan. PT Angkasa Pura II dikenal sebagai Perusahaan terkemuka dan memiliki pengalaman luas terkait dalam pengelolaan bandar udara seperti Bandara Soekarno-Hatta sehingga membuat penulis tertarik apa yang membuat PT Angkasa Pura menjadi Perusahaan terkemuka dan memiliki pengalaman luas dalam mengelola bandar udara. Selain itu, PT Angkasa Pura II memiliki

nilai perusahaan AKHLAK sehingga penulis tertarik untuk melihat penerapan nilai-nilai tersebut dalam Perusahaan.

Selama periode magang, saya bekerja di departemen *Human Capital* dalam unit Airport Learning Center sub-unit *knowledge management*, yang merupakan *sub-unit* yang memiliki tugas dalam memberikan pengetahuan ke karyawan dan terkait pelaksanaan pelatihan seperti sertifikat, biaya, tes, *knowledge capture* yang kemudian akan dibuat menjadi modul.. Unit dan sub-unit ini menjadi bagian penting dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan PT Angkasa Pura II. Tujuan utama dari magang ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan atau wawasan mengenai area pelatihan dan pengembangan seperti persiapan, pelaksanaan, sampai sertifikat pelatihan.

## **1.2.Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

### **1.2.1. Maksud Kerja Magang**

Maksud dari kerja magang yang dijalankan penulis untuk menyelesaikan mata kuliah kampus Merdeka *Internship track 1* yang wajib bagi semua mahasiswa universitas multimedia Nusantara. Terdapat ketentuan dalam pelaksanaan magang adalah wajib memenuhi minimal 640 jam kerja. Dalam memenuhi persyaratan tersebut, penulis melakukan praktik magang agar bisa mendapatkan pengalaman dunia kerja dan menerapkan teori yang sudah dipelajari selama kuliah pada kegiatan magang.

### **1.2.2. Tujuan Kerja Magang**

Adapun tujuan dari aktivitas kerja magang Kampus Merdeka Kampus Merdeka yang dilaksanakan sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengalaman dan pengetahuan dalam pekerjaan nyata dalam department human capital.

2. Mengembangkan kemampuan *hardskill* dan *softskill* penulis dengan menjalankan pekerjaan dalam departmen human capital
3. Menerapkan pengetahuan yang dipelajari selama perkuliahan selama pelaksanaan magang.
4. Membangun hubungan profesional dengan individu baru di tempat kerja.

### **1.3.Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1. Waktu Pelaksanaan Magang**

Penulis menjalankan praktik magang dari bulan Januari-Juni 2024. Total jam kerja yang dibutuhkan sebanyak 90 hari atau 640 jam kerja. Total jam kerja ini sudah ditetapkan oleh Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Kerja magang Kampus Merdeka yang dilaksanakan telah mencapai lebih dari periode waktu yang ditetapkan oleh Kampus Merdeka Universitas Multimedia Nusantara yaitu 640 jam. Namun, terdapat penyesuaian jam kerja di PT Angkasa Pura II sehingga harus memenuhi waktu jam kerja magang sebanyak 640 jam sebelum batas waktu pengumpulan laporan magang yaitu 20 Mei 2024. Penulis melaksanakan praktik kerja magang mulai tanggal 8 Januari 2024 sampai dengan 28 Juni 2024.

Data pelaksanaan magang yang dilaksanakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan	: PT Angkasa Pura II
Bidang Usaha	: Pelayanan Jasa Kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara
Alamat Perusahaan	:Komplek Perkantoran ACD/ Basecamp PMU, Bandara Soekarno Hatta Jl. M1



	kecamatan Benda Tangerang Banten 15210
Divisi di Perusahaan	: Human Capital
Unit kerja	: Airport Learning Center
Waktu Pelaksanaan Magang	: 8 Januari-28 Juni 2024
Waktu Kerja	: 07.30/08.00-16.40/17.00 WIB, secara Work From Office. Terdapat perubahan jam kerja saat memasuki bulan Ramadhan yaitu: 08.00/08.30- 15.00/15.30 (terbuka untuk lembur atau penyesuaian jam lainnya sesuai kebutuhan yang disetujui pembimbing lapangan)
Posisi Magang	: Knowledge Management Intern

### **1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Dalam pelaksanaan magang, penulis harus mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara dan Perusahaan. Prosedur pelaksanaan kerja magang dibagi ke dalam tiga tahap:

#### **1. Tahap Pengajuan**

- A. Pada tahap ini, penulis mencari tempat magang, mencari informasi terkait tempat magang, melakukan pengajuan kepada Perusahaan yang penulis pilih. Setelah menemukan Perusahaan, penulis mempersiapkan beberapa hal untuk pengajuan magang. Dari Perusahaan memerlukan CV dan surat pengantar magang. Oleh karena itu, untuk mempersiapkan surat pengantar magang, penulis mempersiapkan transkrip nilai

sementara terlebih dahulu dan mengisi Form KM – 01: Surat Pengajuan Kerja Magang terlebih dahulu sebagai syarat untuk mendapatkan surat pengantar magang.

- B. Setelah mengirimkan formulir pengajuan kerja, Penulis mendapatkan surat pengantar magang (Form KM-02) yang dibutuhkan untuk mengajukan magang ke perusahaan. Selanjutnya, Penulis mengikuti arahan dari PT Angkasa Pura II untuk mengajukan magang dengan mengirimkan CV dan surat pengantar magang kepada email PT Angkasa Pura II yaitu [tu.pst@angkasapura2.co.id](mailto:tu.pst@angkasapura2.co.id). Kemudian penulis berada di tahap proses seleksi.
- C. Setelah proses seleksi, penulis dinyatakan diterima magang dan menerima Surat Penerimaan Magang (*Letter of Acceptance*) dari PT Angkasa Pura II.

## **2. Tahap Pelaksanaan**

- A. Penulis mengikuti *briefing* dengan karyawan unit Airport Learning Center untuk memperoleh arahan dan pembekalan sebelum melakukan magang di PT Angkasa Pura II.
- B. Ketika melakukan magang di PT Angkasa Pura II, penulis berada dibawah bimbingan *Senior Manager* di unit Airport Learning Center. Penulis belajar beradaptasi dengan lingkungan dan budaya Perusahaan, serta melakukan tugas yang diberikan baik supervisor maupun karyawan lain agar bisa mendapatkan ilmu dan merasakan proses kerja di perusahaan. Selain itu, penulis juga belajar dalam menghadapi masalah atau kendala yang dialami saat melaksanakan pekerjaan.
- C. Selama melaksanakan magang, penulis harus mengikuti peraturan dan budaya di PT Angkasa Pura II seperti:

1. Mengikuti peraturan pakaian, yaitu:
    - a. Senin: Putih hitam
    - b. Selasa-Kamis: Bebas rapih
    - c. Jum'at: Batik
  2. Mengucapkan salam dan pamit kepada karyawan Ketika sampai di kantor dan waktu pulang.
  3. Selalu sopan dan menghargai dengan karyawan PT Angkasa Pura II
  4. Mengikuti kegiatan Bersama dengan karyawan PT Angkasa Pura II seperti makan Bersama dan buka Bersama pada saat kegiatan Tinjauan Manajemen dan bulan Ramadhan
- D. Penulis harus mengisi *daily task* supervisor dan advisor yang berisikan mengenai tugas harian serta pengerjaan laporan magang dan bimbingan magang penulis pada <https://www.merdeka.umn.ac.id>. Selain itu, penulis mencantumkan tanda tangan sebagai bukti kehadiran dipada T Angkasa Pura II selama melaksanakan magang.
- E. Selama magang, supervisor memantau dan mengevaluasi pada *website* Merdeka UMN. Selain itu, karyawan lain juga memantau dan memberikan *feedback* pada pekerjaan penulis
- F. Selama praktik magang, penulis melakukan bimbingan kepada dosen pembimbing magang yang telah ditetapkan dalam Menyusun laporan praktik magang.

### **3. Tahap Akhir**

- A. Pada tahap ini, penulis wajib untuk membuat laporan magang yang berisi tentang latar belakang, tujuan, uraian pekerjaan magang, dan lain-lain. Selama pembuatan laporan, penulis dibimbing oleh dosen pembimbing lapangan dari Universitas

Multimedia Nusantara. Selain itu, Penulis membuat laporan yang sesuai dengan standar laporan magang yang ditemukan di [my.umn.ac.id](http://my.umn.ac.id).

- B. Setelah memenuhi ketentuan terkait dengan *daily task*, penulis mengirimkan *file* laporan ke *website* <https://www.merdeka.umn.ac.id>.
- C. Setelah mengirimkan laporan magang dan terpenuhi syarat ujian magang, maka akan terdapat jadwal sidang magang yaitu mahasiswa harus melakukan presentasi magang kepada dosen pembimbing dan dosen penguji.

#### **1.4.Sistematika Penulisan**

##### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab ini, penulis menuliskan latar belakang mengenai jumlah penumpang di PT Angkasa Pura II dan alasan penulis memilih Perusahaan sebagai tempat praktik magang. Selain itu, bab ini berisikan mengenai maksud dan tujuan magang, waktu dan prosedur pelaksanaan magang, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini, terdapat bagian gambaran umum perusahaan yaitu sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan. Selain itu, terdapat struktur organisasi Perusahaan dan struktur organisasi unit penulis.

##### **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Pada Bab III, penulis menulis mengenai kedudukan dan koordinasi selama menjalankan praktik magang. Penulis juga menjelaskan tugas dan uraian kerja magang. Selain itu, penulis juga memasukkan

dokumentasi tugas sebagai bukti bahwa penulis melakukan tugas dan pekerjaan yang diberikan selama praktik magang enam bulan.

#### **BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir, penulis menuliskan simpulan terkait dengan praktik magang yang dijalani selama enam bulan. Penulis memberikan saran kepada perusahaan, universitas, dan juga mahasiswa yang akan magang di PT Angkasa Pura II. Saran itu dapat membantu pihak agar bisa lebih baik kedepannya terkait dengan praktik magang.