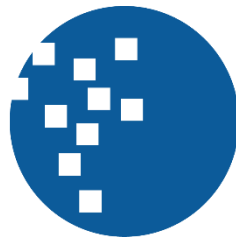


**PERAN HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT PT IAS
SUPPORT INDONESIA DALAM UPAYA PENINGKATAN
KINERJA OPERASIONAL BANDARA**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

FADHILAH LILY IFANKA

00000081856

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PERAN HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT PT IAS
SUPPORT INDONESIA DALAM UPAYA PENINGKATAN
KINERJA OPERASIONAL BANDARA**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Fadhilah Lily Ifanka

00000081856

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Fadhilah Lily Ifanka

Nomor Induk Mahasiswa : 00000081856

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

'Peran Human Capital Development PT IAS SUPPORT INDONESIA dalam Upaya Peningkatan Kinerja Operasional Bandara'

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 26 Mei 2025



Fadhilah Lily Ifanka

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

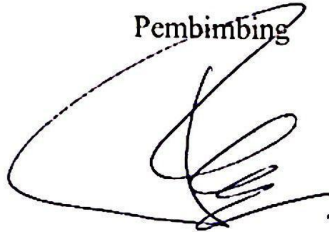
Laporan MBKM dengan judul
**PERAN *HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT* PT. IAS SUPPORT INDONESIA
DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL BANDARA**
Oleh

Nama : Fadhilah Lily Ifanka
NIM : 00000081856
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Laporan MBKM Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 24 Mei 2025

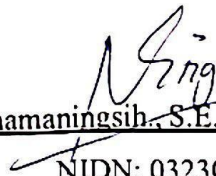
Pembimbing



Felix Sutisna, S.E., M.M.

NIDN: 0307067701

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO.

NIDN: 0323047801

M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul
PERAN *HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT* PT IAS SUPPORT INDONESIA
DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL BANDARA

Oleh
Nama : Fadhilah Lily Ifanka
NIM : 00000081856
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 04 Juni 2025
Pukul 14.00 s/d 15.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing


Felix Sutisna, S.E., M.M.
NIDN: 0307067701

Penguji


Boby Arinto, S.E., M.M.
NIDN: 0323057005

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fadhilah Lily Ifanka

NIM : 00000081856

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

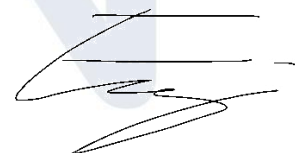
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

‘Peran Human Capital Development PT IAS Support Indonesia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Operasional Bandara’

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 26 Mei 2025

Yang menyatakan,



(Fadhilah Lily Ifanka)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: “Peran Human Capital Development PT IAS SUPPORT INDONESIA dalam Upaya Peningkatan Kinerja Operasional Bandara” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Pada Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

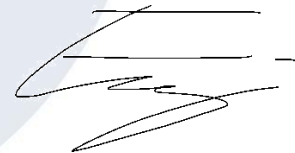
1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E, M.S.M., C.BO., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Felix Sutisna, S.E., M.M., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Jimmi Putra sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan PT IAS Support Indonesia yang telah menerima penulis untuk melaksanakan program magang yang sesuai dengan jurusan.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
8. Kepada Ryan sebagai teman hidup yang selalu siap dalam membantu penulis baik dalam keadaan baik maupun terpuruk.
9. Kepada Nanay dan Della penulis yang selalu hadir dikala penulis sedang kesulitan untuk selalu aktif mengajak ngobrol.

10. Teman - teman kuliah yang suka membantu dalam memberikan informasi terkini tentang perkuliahan.

11. George Russell, sebagai *driver formula 1* yang sering kali pertandingannya menjadi penghibur dan semangat bagi penulis.

Harapan penulis melalui penyusunan laporan magang ini adalah agar pengalaman yang telah diperoleh selama melaksanakan program magang di PT IAS Support Indonesia dapat menjadi gambaran nyata mengenai dinamika dunia kerja, khususnya dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia di sektor pendukung operasional bandara. Penulis juga berharap laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai referensi bagi mahasiswa lain, lembaga pendidikan, serta pihak perusahaan dalam mengevaluasi dan mengembangkan program magang yang lebih efektif dan relevan. Selain itu, penulis berharap hasil dari kegiatan magang ini dapat memberikan kontribusi kecil namun berarti bagi perusahaan dan menjadi bekal pembelajaran yang berguna untuk pengembangan karier di masa depan.

Tangerang, 26 Mei 2025



(Fadhilah Lily Ifanka)



PERAN HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT PT IAS SUPPORT INDONESIA DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL BANDARA

Fadhilah Lily Ifanka

ABSTRAK

Laporan magang ini disusun berdasarkan pengalaman kerja praktik yang dilaksanakan di PT IAS Support Indonesia, khususnya pada divisi Human Capital Development. Penulis memilih perusahaan ini karena merupakan salah satu mitra strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor layanan pendukung operasional bandara, yang memiliki peran penting dalam menjaga standar pelayanan publik di area keberangkatan dan kedatangan. Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas seperti administrasi pelatihan, penyusunan materi Bina Disiplin, pendampingan program New Comer Class (NCC), serta pelatihan pengembangan kompetensi kerja. Kegiatan tersebut memberikan pemahaman praktis mengenai pentingnya pembinaan kedisiplinan dan profesionalisme SDM dalam mendukung kinerja operasional bandara. Kendala yang dihadapi selama pelaksanaan magang antara lain keterbatasan koordinasi akibat supervisor sering ditugaskan ke luar kota serta kesulitan memperoleh informasi awal karena website perusahaan belum diperbarui. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis melakukan komunikasi langsung secara proaktif kepada staf terkait serta menyesuaikan waktu koordinasi dengan jadwal supervisor. Magang ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan wawasan kerja, keterampilan komunikasi, serta kesiapan penulis dalam menghadapi lingkungan kerja profesional di masa mendatang.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, PT IAS Support Indonesia, Pelatihan Keramahmatan, Bandara Operasional

THE ROLE OF HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT OF PT IAS SUPPORT INDONESIA IN EFFORTS TO IMPROVE AIRPORT OPERATIONAL PERFORMANCE

Fadhilah Lily Ifanka

ABSTRACT

This internship report is prepared based on practical work experience carried out at PT IAS Support Indonesia, specifically in the Human Capital Development division. The author chose this company because it is one of the strategic partners in human resource management in the airport operational support service sector, which has an important role in maintaining public service standards in the departure and arrival areas. During the internship, the author was involved in various activities such as training administration, preparation of Discipline Development materials, mentoring the New Comer Class (NCC) program, and work competency development training. These activities provide a practical understanding of the importance of fostering discipline and professionalism of human resources in supporting airport operational performance. The obstacles faced during the implementation of the internship include limited coordination due to supervisors often being assigned out of town and difficulty obtaining initial information because the company website has not been updated. To overcome this, the author proactively communicated directly to the relevant staff and adjusted the coordination time with the supervisor's schedule. This internship made a real contribution to improving the author's work insight, communication skills, and readiness to face a professional work environment in the future.

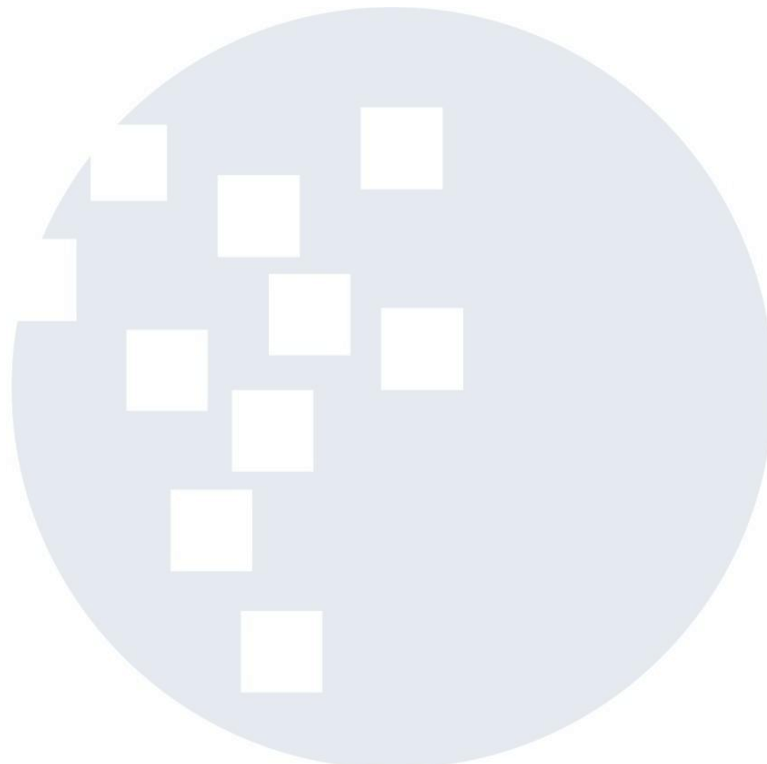
Keywords: Human Resources, PT IAS Support Indonesia, Hospitality Training, Airport Operations

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	4
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	10
2.1.1. Visi Misi Perusahaan	11
2.1.1.3. Budaya Perusahaan	11
2.2. Sejarah Singkat Perusahaan.....	12
2.3. Sejarah Singkat Perusahaan.....	13
2.3.1. Visi Misi Perusahaan	13
2.4. Sejarah Singkat Perusahaan.....	14
2.4.1. Visi Misi Perusahaan	15
2.5. Struktur Organisasi Perusahaan.....	16
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	18
3.1. Kedudukan dan Koordinasi.....	18
3.2. Tugas dan Uraian Kerja Magang	19
3.2.1. Uraian Kerja Magang.....	21
3.3. Kendala yang Ditemukan.....	53

3.4. Solusi atas Kendala yang Ditemukan	55
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	57
4.1. Simpulan.....	57
4.2. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	62

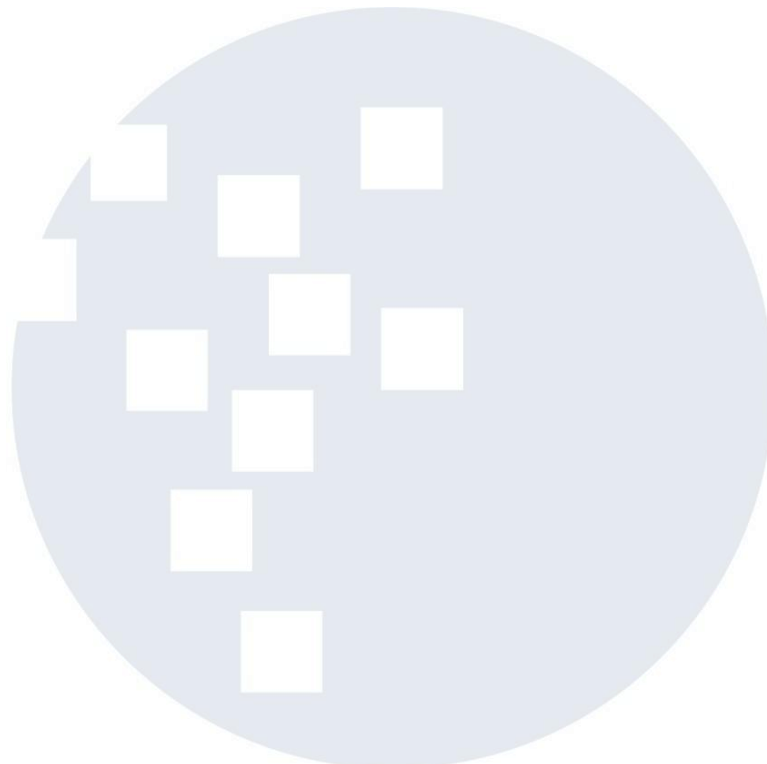


UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tugas yang Dilakukan	19
---------------------------------------	----



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data BPS	1
Gambar 1. 2 Skytrax World Airport Award	2
Gambar 1. 3 Laporan Tahunan Injourney	3
Gambar 2. 1 logo perusahaan.....	10
Gambar 2. 2 logo perusahaan.....	12
Gambar 2. 3 logo perusahaan	13
Gambar 2. 4 logo perusahaan	14
Gambar 2. 3 Struktur Perusahaan	16
Gambar 3. 1 Kedudukan Koordinasi.....	18
Gambar 3. 2 <i>Screenshot</i> Tabel	23
Gambar 3. 3 Dokumentasi Training Hospitality	24
Gambar 3. 4 Membuat absensi training hospitality	26
Gambar 3. 5 Website pembuatan Nota Dinas	29
Gambar 3. 6 Kuitansi Bukti Konfirmasi Anggaran	31
Gambar 3. 7 Materi NCC	34
Gambar 3. 8 Dokumentasi Kegiatan NCC	37
Gambar 3. 9 Dokumentasi Kegiatan Halal Bilhalal.....	39
Gambar 3. 10 Dokumentasi data excel nama karyawan AVSEC	41
Gambar 3. 11 Bukti pengiriman notulen kepada Mba Fia	43
Gambar 3. 12 Dokumentasi meeting vendor.....	45
Gambar 3. 13 Dokumentasi cetak dan pemindaian dokumen.....	47
Gambar 3. 14 Dokumentasi pencarian untuk Continuous Improvement.....	49
Gambar 3. 15 Materi pelatihan bina disiplin.....	51
Gambar 3. 16 <i>Meeting</i> terkait rencana budaya	53

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	62
Lampiran B Kartu MBKM - MBKM 02.....	63
Lampiran C Daily Task MBKM - MBKM 03	64
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	71
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	72
Lampiran F Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin.....	73
Lampiran G <i>Report</i> bimbingan <i>Internship</i>	75
Lampiran H Dokumentasi Praktik Kerja Magang.....	76

