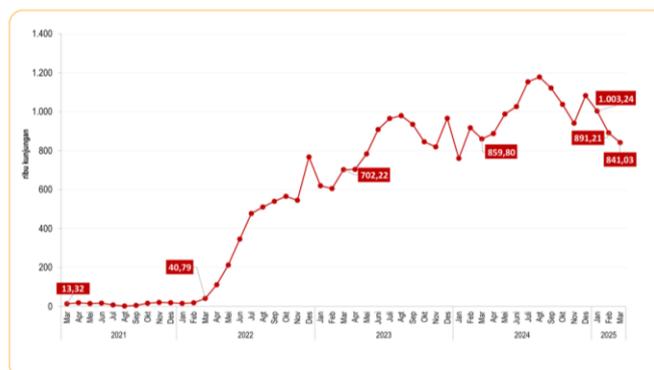


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam perekonomian Indonesia yang memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), penciptaan lapangan kerja, dan devisa negara. Seiring dengan pulihnya sektor perjalanan internasional pasca pandemi COVID-19, kinerja pariwisata Indonesia mulai menunjukkan tren positif dan menjanjikan. Hal ini tercermin dari data perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) yang masuk ke Indonesia melalui pintu masuk utama, yang tercatat mencapai 2,74 juta kunjungan sepanjang Januari–Maret 2025. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 7,83% dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya.



Gambar 1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia Melalui Pintu Masuk Utama, Maret 2021–Maret 2025

Sumber :BPS 2025

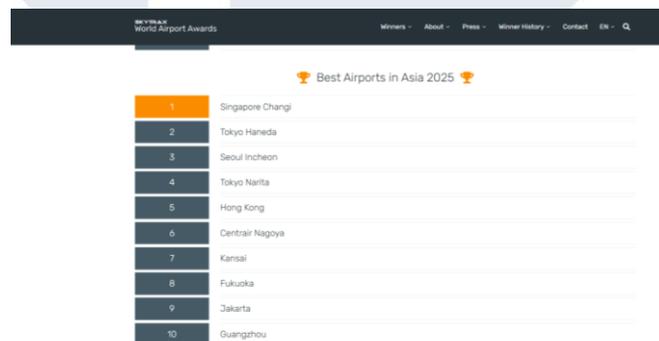
Gambar 1. 1 Data BPS

Grafik tersebut memperlihatkan pertumbuhan kunjungan wisman yang cukup signifikan sejak pertengahan 2022 dan terus berfluktuasi naik hingga awal 2025. Tren ini mencerminkan kembalinya minat wisatawan global terhadap destinasi Indonesia, sekaligus menandakan efektivitas dari berbagai kebijakan pemulihan

pariwisata nasional, seperti promosi pariwisata, penyelenggaraan event internasional, serta peningkatan infrastruktur dan layanan transportasi.

Dalam konteks penyambutan wisatawan mancanegara, perjalanan mereka ke Indonesia umumnya dimulai dari titik pertama yang mereka temui saat tiba, yakni pintu masuk utama negara—bandara internasional. Pengalaman pertama inilah yang kerap memberi kesan awal terhadap kualitas layanan suatu negara. Oleh karena itu, aspek kenyamanan, keamanan, dan profesionalisme layanan di bandara menjadi bagian tak terpisahkan dari sistem pariwisata nasional yang holistik.

Industri penerbangan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung konektivitas global, mobilitas manusia, dan pertumbuhan ekonomi. Salah satu indikator kualitas layanan penerbangan terletak pada performa dan pelayanan yang diberikan oleh bandar udara. Bandara bukan sekadar tempat keberangkatan dan kedatangan, tetapi juga menjadi wajah pertama yang dilihat oleh wisatawan dan pelaku bisnis internasional saat memasuki suatu negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia di bandara memiliki dampak langsung terhadap citra dan daya saing suatu negara di mata dunia.



Best Airports in Asia 2025	
1	Singapore Changi
2	Tokyo Haneda
3	Seoul Incheon
4	Tokyo Narita
5	Hong Kong
6	Central-Nagoya
7	Kansai
8	Fukuoka
9	Jakarta
10	Guangzhou

Sumber :*Skytrax World Airport Awards*

Gambar 1. 2 Skytrax World Airport Award

Hasil pemeringkatan *Skytrax World Airport in Asia Awards 2025* menunjukkan Bandara Soekarno-Hatta Jakarta berhasil menempati peringkat ke-9. Capaian ini menjadi standar penting bagi negara-negara lain di Asia, termasuk Indonesia telah mengalami perkembangan signifikan dalam hal pelayanan bandara, meskipun

masih menghadapi tantangan dalam memenuhi standar kenyamanan dan efisiensi setara dengan bandara global lainnya.

Tanggal Perolehan Date of Obtainment	12 Maret 2024 March 12, 2024	
Nama Event Event Name	Airport Service Quality (ASQ) Awards 2023	
Lembaga (yang memberikan) Awarding Institution	Airports Council International (ACI)	
Skala Scale	Internasional International	
<p>Best Airport of 5 to 15 Million Passengers in Asia-Pacific</p> <p>Penghargaan untuk Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar atas Komitmen dan Kualitas Layanan kepada Pengguna Jasa Bandara untuk Kelas Bandara 5-15 Juta Perumpang/Tahun.</p> <p>Award for Sultan Hasanuddin Airport, Makassar, for Commitment and Quality of Service to Airport Service Users for Airport Class of 5-15 Million Passengers/Year</p>	<p>Airport with the Most Dedicated Staff in Asia-Pacific</p> <p>Penghargaan untuk Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar atas Komitmen dan Kualitas Layanan dari Personel Pelayanan kepada Pengguna Jasa Bandara untuk Kategori Bandara di Regional Asia-Pasifik.</p> <p>Award for Sultan Hasanuddin Airport, Makassar, for Commitment and Quality of Service from Service Personnel to Airport Service Users for the Airport Category in the Asia-Pacific Region</p>	<p>Easiest Airport Journey in Asia-Pacific</p> <p>Penghargaan untuk Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar untuk Kemudahan Perjalanan bagi Pengguna Jasa Bandara untuk Kategori Bandara di Regional Asia-Pacific.</p> <p>Award for Sultan Hasanuddin Airport, Makassar, for its Commitment in Ensuring the Comfort of Airport Service Users for the Airport Category in the Asia-Pacific Region</p>
<p>Most Enjoyable Airport in Asia-Pacific</p> <p>Penghargaan untuk Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar atas Komitmen dalam Memastikan Kenyamanan Pengguna Jasa Bandara untuk Kategori Bandara di Regional Asia-Pasifik.</p> <p>Award for Sultan Hasanuddin Airport, Makassar, for Commitment in Ensuring Cleanliness Standards for the Airport Category in the Asia-Pacific Region</p>	<p>Cleanest Airport in Asia-Pacific</p> <p>Penghargaan untuk Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar atas Komitmen dalam Memastikan Standar Kebersihan untuk Kategori Bandara di Regional Asia-Pasifik.</p> <p>Award for Sultan Hasanuddin Airport, Makassar, for Ease of Travel for Airport Service Users in the Airport Category in the Asia-Pacific Region</p>	<p>Director General's Roll of Excellence</p> <p>Pengakuan dari ACI kepada Bandara Sultan Hasanuddin Makassar atas konsistensinya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa bandara dengan meraih ASQ Awards dalam periode 5 tahun selama 10 tahun terakhir.</p> <p>Acknowledgment from ACI to Sultan Hasanuddin Airport, Makassar, for its consistency in providing the best service to airport service users by winning ASQ Awards in a 5-year period over the last 10 years</p>

Sumber : Laporan Tahunan *Injourney* 2023

Gambar 1.3 Laporan Tahunan *Injourney*

Selain CGK, sorotan prestasi juga datang dari beberapa bandara seperti Bandara Makassar, YIA, Balikpapan, Solo, Bali, SBY, Semarang hingga Ambon yang meraih berbagai penghargaan internasional dari Airports Council International (ACI) dalam ajang Airport Service Quality (ASQ) Awards 2023. Beberapa penghargaan yang diraih antara lain:

- *Best Airport of 5 to 15 Million Passengers in Asia-Pacific*
- *Cleanest Airport in Asia-Pacific*
- *Most Enjoyable Airport in Asia-Pacific*
- *Easiest Airport Journey in Asia-Pacific*
- *Airport with the Most Dedicated Staff in Asia-Pacific*
- *Director General's Roll of Excellence*

Capaian tersebut membuktikan bahwa pelayanan bandara yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur, tetapi juga oleh komitmen SDM dan budaya kerja yang unggul. Dimana ini menunjukkan bahwa transformasi layanan

berbasis pengembangan SDM menjadi kunci keberhasilan layanan publik di sektor penerbangan.

Sehingga prestasi ini tidak lepas dari peran sumber daya manusia (SDM) operasional yang bertugas di garis depan pelayanan bandara. *Aviation security*, misalnya, bertanggung jawab memastikan keselamatan dan keamanan penerbangan melalui pemeriksaan penumpang dan barang. *Cleaning service* menjaga kebersihan fasilitas umum yang berpengaruh besar pada kenyamanan pengguna. Petugas *trolley* membantu kelancaran pergerakan barang penumpang, sedangkan *security* umum menjaga ketertiban dan keselamatan area publik. Seluruh peran ini menuntut karyawan yang terlatih, disiplin, dan memiliki pemahaman akan standar pelayanan internasional.

Sehingga PT IAS Support Indonesia berperan sebagai mitra strategis dalam menyediakan dan mengembangkan tenaga operasional bandara di berbagai titik layanan di Indonesia. Melalui divisi *Human Capital Development*, perusahaan juga merancang dan menyelenggarakan program pelatihan yang bertujuan membekali para personel operasional dengan keterampilan dan nilai kerja yang sesuai dengan tuntutan global.

Penulis memilih untuk melaksanakan program magang di PT IAS Support Indonesia, khususnya di divisi *Human Capital Development*, guna memperoleh wawasan mendalam mengenai bagaimana proses pelatihan dan pengembangan SDM dilakukan. Melalui pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pelatihan seperti untuk petugas *AVSEC*, *Cleaning Service*, dan petugas operasional lainnya, penulis belajar bahwa kualitas layanan bandara tidak hanya bergantung pada infrastruktur, tetapi pada manusia yang menjalankannya.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada penulis dalam dunia kerja yang sesungguhnya, serta sebagai

sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan akademik. Melalui program magang ini, penulis memiliki kesempatan untuk menerapkan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik nyata, khususnya dalam bidang yang relevan dengan peminatan studi. Selain itu, magang ini juga menjadi media pembelajaran penting bagi penulis dalam memahami budaya kerja profesional, sistem organisasi, serta dinamika kerja antar-divisi.

Program magang ini dikonversikan ke dalam 20 SKS untuk satu semester, sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di program studi. Selama masa magang, penulis diwajibkan untuk memenuhi total 640 jam kerja, yang dilaksanakan secara bertahap dan terstruktur sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama supervisor lapangan dan advisor akademik. Konversi SKS ini telah mendapatkan persetujuan formal dari pihak universitas dan perusahaan tempat penulis melaksanakan magang. Penulis juga didorong untuk mencatat seluruh aktivitas dan pencapaian selama magang sebagai bagian dari laporan akhir yang akan dinilai secara akademik.

2.2.1 Tujuan Kerja Magang

Berisi maksud dan tujuan untuk pelaksanaan kerja magang selama di PT IAS Support Indonesia :

1. Penulis dapat meningkatkan wawasan dan pemahaman selama bekerja di perusahaan yang melayani jasa layanan bandar udara.
2. Penulis Memahami peran dan fungsi divisi *Human Capital Development* dalam organisasi. Mempelajari kaitannya dengan divisi *development* yang bisa dihubungkan dengan mata kuliah yang relevan.
3. Mempelajari strategi pengembangan kompetensi dan pelatihan karyawan di lingkungan industri layanan bandara. Mempelajari kebijakan perusahaan dalam mempertahankan karyawan yang berkualitas.
4. Memenuhi salah satu syarat untuk kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukan penulis dilaksanakan kurang lebih dalam kurun waktu 4 bulan atau minimal selama 640 jam kerja. Pelaksanaan magang dilakukan secara *work from office* mulai dari hari Senin hingga Jumat. Berikut ini rincian dari waktu pelaksanaan kerja magang penulis:

Nama Perusahaan	: PT IAS Support Indonesia
Alamat	: Soekarno-Hatta International Airport, Domestic Terminal 3 Building, 4th Floor, Tangerang
Periode Pelaksanaan	: 03 Februari 2025 – 02 Agustus 2025
Waktu Pelaksanaan	: Senin – Jumat pukul 08.00 – 18.00
Posisi Magang	: <i>Human Capital Development Intern</i>

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut merupakan prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan oleh penulis saat melakukan kerja magang di PT IAS Support Indonesia yang disesuaikan dengan kebijakan dan ketentuan Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara:

1. Tahap persiapan sebelum magang
1. Penulis telah mengikuti kegiatan sosialisasi magang yang diselenggarakan pada tanggal 15 November 2024 sebagai bagian dari syarat kehadiran untuk program EM9-Pre Activities.
2. Penulis melakukan pengambilan peminatan *human resources* pada semester 5 yang fokus materinya sesuai dengan peminatan.
3. Penulis mendapatkan mata kuliah yang sesuai peminatan yaitu *human resources management, organizational design and behavior, industrial and*

organization psychology, HR Information System, transformational leadership dimana ini digunakan sebagai salah pembelajaran sebelum melaksanakan magang.

4. Penulis mempelajari *software* yang nantinya akan digunakan mulai dari Microsoft Office, Microsoft 365, Canva dan sebagainya.
5. Penulis menyusun Curriculum Vitae (CV) yang telah disesuaikan dengan format dan ketentuan yang mendukung sistem pelacakan pelamar atau Applicant Tracking System (ATS).

2. Tahap Pengajuan

1. Penulis telah membuat profil pada berbagai platform pencarian kerja seperti LinkedIn, Glints, Kalibrr, Indeed, serta beberapa portal lowongan pekerjaan milik perusahaan-perusahaan sebagai bagian dari persiapan menghadapi proses magang.
2. Penulis mendapatkan informasi terkait lowongan *internship* pada PT IAS Support.
3. Penulis mengirimkan CV kepada tim HRD PT Ias Support Indonesia.

3. Tahap Rekrutmen

1. Penulis menerima panggilan dari tim HRD PT IAS Support Indonesia untuk mengikuti interview online.
2. Penulis menjalani interview online bersama tim HRD PT IAS Support Indonesia pada tanggal 16 Januari 2025.

4. Tahap Penerimaan

1. Penulis mendapatkan informasi dari tim HRD PT IAS Support Indonesia pada tanggal 22 Januari 2025 bahwa telah dinyatakan diterima sebagai intern di divisi Human Capital Development di perusahaan tersebut.

5. Tahap Praktik Kerja Magang

1. Penulis melaksanakan proses on-boarding pada tanggal 3 Februari 2025 dan menandatangani kontrak magang di kantor PT IAS Support Indonesia.

2. Penulis melaksanakan magang mulai dari 03 Februari – 02 Agustus 2025, sehingga sudah terpenuhi 640 jam yang sudah ditetapkan.
3. Penulis melakukan praktik kerja magang yang sesuai *job desc* yang telah diberikan oleh *supervisor* dan *division head development*, yaitu Pak Jimmi Putra dan Mba Githa Jayanti.
4. Penulis melakukan bimbingan magang dengan secara rutin dengan dosen pembimbing magang yaitu, Pak Felix Sutisna, S.E., M.M., yang telah ditentukan oleh Prodi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
5. Penulis melakukan pembuatan laporan kerja magang yang sesuai dengan ketentuan Prodi Manajemen Universitas Multimedia

1.4 Metode dan Sistematika Penulisan

Laporan kerja magang ini tersusun dari empat bab yang saling terkait dan memiliki fungsi spesifik. Setiap bab dirancang untuk menyajikan informasi secara jelas, lengkap, dan sistematis, sesuai dengan Panduan Kerja Magang Prodi Manajemen yang dibuat khusus untuk program studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Struktur penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I penulis akan menyusun bagian pendahuluan yang mencakup latar belakang, tujuan magang, waktu, dan pelaksanaan kerja magang, serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada BAB II penulis akan mengupas topik yang mencakup pembahasan sejarah singkat Perusahaan dan serba-serbi informasi yakni dimulai dari profil secara umum, visi dan misi yang diterapkan, serta struktur organisasi.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada BAB III penulis akan menguraikan pekerjaan dan aktivitas yang sudah dilakukan selama kerja magang yang dilakukan secara rutin dan tidak rutin serta dokumentasi dalam berperan menjadi peserta magang di perusahaan tersebut. Selain itu, penulis juga menjelaskan kendala yang dialami selama proses magang berlanjut dan solusi yang akhirnya digunakan dalam menyelesaikan kendala yang dialami.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB IV penulis akan menyusun kesimpulan dari proses pelaksanaan kerja magang berlanjut dan memberikan saran serta masukan bagi pihak-pihak bersangkutan yang dapat digunakan sewaktu-waktu dapat bermanfaat di waktu yang akan datang.

