

**IMPLEMENTASI AKTIVITAS RETAIL & ANCILLARY  
INTERN DI PT IAS SUPPORT INDONESIA**



**LAPORAN MAGANG**

**NAUFAL QINTHARA**

**00000075051**

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

**IMPLEMENTASI AKTIVITAS RETAIL & ANCILLARY  
INTERN DI PT IAS SUPPORT INDONESIA**



**LAPORAN MAGANG**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**NAUFAL QINTHARA  
00000075051**

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

**2025**

**i**

Implementasi Aktivitas Retail & Ancillary Intern di PT IAS Support Indonesia, Naufal Qinthara,  
Universitas Multimedia Nusantara

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Naufal Qinthara  
Nomor Induk Mahasiswa : 00000075051  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang saya yang berjudul:  
**IMPLEMENTASI AKTIVITAS RETAIL & ANCILLARY INTERN DI PT IAS SUPPORT INDONESIA**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan penyimpangan dan penyalahgunaan dalam pelaksanaan magang maupun dalam penulisan laporan magang, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan **TIDAK LULUS**. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 3 Juli 2025

  
7E955AMX371923559  
Naufal Qinthara

## HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Magang dengan judul:

### IMPLEMENTASI AKTIVITAS RETAIL & ANCILLARY INTERN DI PT IAS SUPPORT INDONESIA

Oleh:

Nama : Naufal Qinthara

Nomor Induk Mahasiswa : 00000075051

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 3 Juli 2025

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

(Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM, CPM (Asia))

(Purnamaningsih, SE., M.S.M., C.B.O.,)

NIDN : 0302057904

NIDN : 0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul:

**IMPLEMENTASI AKTIVITAS RETAIL & ANCILLARY**

**INTERN DI PT IAS SUPPORT INDONESIA**

Oleh:

Nama : Naufal Qinthara  
Nomor Induk Mahasiswa : 00000075051  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

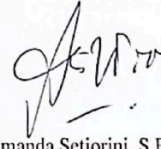
Telah diujikan pada hari Senin, 07 Juli 2025  
Pukul 11.00 s.d. 12.00 WIB dan dinyatakan  
LULUS  
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



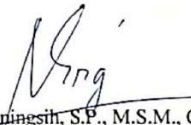
Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM, CPM (Asia)  
NIDN: 0302057904

Penguji



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M., CIQaR  
NIDN: 0305027607

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.P., M.S.M., CBO.  
NIDN: 0323047801

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Naufal Qinthara

Nomor Induk Mahasiswa : 00000075051

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Jenis Karya : Laporan Magang

Judul Karya Ilmiah : IMPLEMENTASI AKTIVITAS RETAIL & ANCILLARY INTERN DI PT IAS SUPPORT INDONESIA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia (pilih salah satu):

- ☐ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk memublikasikan hasil laporan magang saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh civitas academica UMN/ publik. Saya menyatakan bahwa laporan magang yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia memublikasikan hasil laporan magang ini ke dalam repositori Knowledge Center karena ada data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
  - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara.
  - ☐ Embargo publikasi laporan magang dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 3 Juli 2025



Naufal Qinthara

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul "*Implementasi Aktivitas Retail & Ancillary Intern di PT IAS Support Indonesia*". Laporan ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.

Laporan ini merupakan hasil dari pelaksanaan kegiatan magang yang telah memberikan penulis kesempatan untuk memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi pemasaran, pelatihan internal, dan pengelolaan kegiatan promosi di lingkungan jasa kebandarudaraan. Selama magang, penulis terlibat aktif dalam berbagai kegiatan seperti pendampingan pelatihan, dokumentasi bazaar, hingga penyusunan laporan evaluasi, yang semuanya telah memperluas wawasan serta meningkatkan kemampuan profesional penulis.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya laporan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah berperan penting selama masa studi dan pelaksanaan magang. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut:

Mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Dr. Andrey Andoko, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Prof. Ibu Dr. Florentina Kurniasari, T., S. Sos, MBA., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.



4. Ibu Purnamaningsih, S.E.,M.S.M.,C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
5. PT. IAS Support Indonesia, selaku perusahaan yang telah memberikan kesempatan magang.
6. Kak Ignatius Averyan Aji, selaku *Supervisor* yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya magang ini.
7. Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM, CPM (Asia), selaku *Advisor* yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya magang ini.
8. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan magang ini.
9. Kak Bintang, Kak Ferina, Kak Bagus, selaku tim Retail & Ancillary IAS SUPPORT

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengalaman magang yang telah dilaksanakan, serta dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa yang akan melaksanakan magang di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat menjadi sarana refleksi sekaligus kontribusi dalam pengembangan ilmu dan keterampilan di bidang manajemen.

Tangerang, 3 Juli 2025



Naufal Qinthara



# IMPLEMENTASI AKTIVITAS RETAIL & ANCILLARY INTERN DI PT IAS SUPPORT INDONESIA

Naufal Qinthara

## ABSTRAK

Program magang ini dilaksanakan di PT Indonesia Airport Services (IAS) Support Indonesia selama empat bulan, dengan penempatan pada Divisi Retail & Ancillary. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk memberikan pengalaman kerja nyata di lingkungan industri jasa kebandarudaraan, khususnya dalam kegiatan pendukung pemasaran, pengelolaan pelatihan, dan pelaksanaan event retail. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas seperti mendampingi *In House Training*, mendokumentasikan kegiatan, menyusun laporan evaluasi pelatihan berbasis NPS dan feedback, serta mengelola dokumen administratif divisi. Penulis juga turut berkontribusi dalam kegiatan Bazaar Ramadhan dengan melakukan dokumentasi, rekap penjualan tenant, serta penyusunan laporan akhir dalam bentuk presentasi visual. Dalam pelaksanaan tugas, penulis menerapkan prinsip komunikasi organisasi, efisiensi kerja administratif, serta kolaborasi antarunit sebagai teori dasar praktik kerja. PT IAS (InJourney Aviation Services) sendiri merupakan hasil transformasi dan penggabungan beberapa entitas, termasuk PT Angkasa Pura Hotels, IAS Properties, serta PT Angkasa Pura Supports (APS) yang bertransformasi menjadi IAS Support. Selain itu, PT Angkasa Pura I (AP I) dan PT Angkasa Pura II (AP II) juga telah bergabung menjadi InJourney Airports, menjadikan IAS bagian dari ekosistem industri aviasi nasional yang lebih terintegrasi. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh wawasan yang luas mengenai praktik kerja profesional, mengembangkan keterampilan teknis seperti pengolahan laporan digital, serta meningkatkan kemampuan komunikasi dan manajemen waktu di bawah sistem kerja yang dinamis.

**Kata kunci:** Magang, Retail & Ancillary, Pelatihan, Dokumentasi Kegiatan, InJourney Aviation Services

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

# **IMPLEMENTASI AKTIVITAS RETAIL & ANCILLARY INTERN DI PT IAS SUPPORT INDONESIA**

Naufal Qinthara

## **ABSTRACT**

*This internship program was conducted at PT Indonesia Airport Services (IAS) Support Indonesia over a period of four months, with placement in the Retail & Ancillary Division. The purpose of the internship was to provide real-world work experience in the airport services industry, particularly in marketing support, training administration, and retail event operations. Throughout the program, the intern was involved in various activities such as assisting in In House Training sessions, documenting events, compiling daily evaluation reports using NPS and participant feedback, and managing administrative documents within the division. The intern also contributed to the Ramadhan Bazaar event by documenting the activities, summarizing tenant sales data, and preparing final reports in presentation format. In performing these tasks, the intern applied concepts of organizational communication, administrative efficiency, and interdepartmental collaboration as the primary working approach. PT IAS (InJourney Aviation Services) itself is the result of a transformation and merger of several entities, including PT Angkasa Pura Hotels, IAS Properties, and PT Angkasa Pura Supports (APS), which transitioned into IAS Support. Additionally, PT Angkasa Pura I (AP I) and PT Angkasa Pura II (AP II) have merged to form InJourney Airports, making IAS part of a more integrated national aviation ecosystem. This internship provided the intern with valuable insights into professional work practices, enhanced technical skills such as digital reporting, and improved communication and time management abilities in a dynamic working environment.*

**Keywords:** *Internship, Retail & Ancillary, Training, Event Documentation, InJourney Aviation Services*

## DAFTAR ISI

|                                                        |             |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>                             | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>                              | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b>      | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                                  | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b>                                         | <b>vii</b>  |
| <b><i>ABSTRACT</i></b>                                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                      | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                                   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b>                                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b>                                 | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang                                     | 1           |
| 1.2 Tujuan Magang                                      | 2           |
| 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Magang              | 3           |
| 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Magang                         | 3           |
| 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Magang                      | 4           |
| 1.3.2.1 Pengajuan Lamaran Melalui Rekomendasi Keluarga | 4           |
| 1.3.2.2 Tahapan Wawancara                              | 5           |
| 1.3.2.3 Konfirmasi Awal Magang                         | 5           |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>                 | <b>6</b>    |
| 2.1 Profil dan Sejarah Perusahaan                      | 6           |
| 2.1.1 Profil Perusahaan                                | 6           |

|                                                 |            |
|-------------------------------------------------|------------|
| 2.1.2 Sejarah Perusahaan                        | 7          |
| <b>2.2 Struktur Organisasi Perusahaan</b>       | <b>9</b>   |
| <b>BAB III PELAKSANAAN MAGANG</b>               | <b>11</b>  |
| 3.1 Kedudukan dan Koordinasi Pelaksanaan Magang | 11         |
| <b>3.1.1 Kedudukan Pelaksanaan Magang</b>       | <b>11</b>  |
| <b>3.1.2 Koordinasi Pelaksanaan Magang</b>      | <b>11</b>  |
| 3.2 Tugas yang Dilakukan                        | 14         |
| 3.3 Uraian Pelaksanaan Magang                   | 15         |
| 3.3.1 Proses Pelaksanaan Tugas Utama Magang     | 15         |
| 3.4 Kendala dan Solusi Pelaksanaan Magang       | 38         |
| 3.4.1 Kendala Pelaksanaan Magang                | 38         |
| 3.4.2 Solusi Pelaksanaan Magang                 | 39         |
| <b>BAB IV PENUTUP</b>                           | <b>41</b>  |
| 4.1 Simpulan                                    | 41         |
| 4.2 Saran                                       | 41         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                           | <b>xiv</b> |



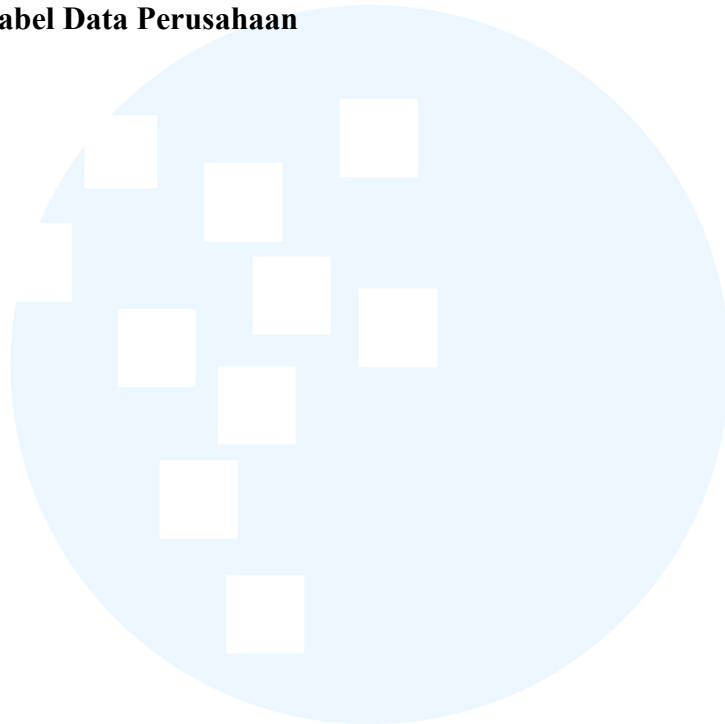
## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gambar 2.1 Logo PT IAS Support Indonesia</b>                           | <b>7</b>  |
| <b>Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi PT IAS Support Indonesia</b>      | <b>9</b>  |
| <b>Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi PT IAS Support Indonesia</b>      | <b>10</b> |
| <b>Gambar 3.1 Alur Koordinasi Retail &amp; Ancillary</b>                  | <b>12</b> |
| <b>Gambar 3.2 Training Kit Peserta Fulfillment Program</b>                | <b>16</b> |
| <b>Gambar 3.3 Dokumentasi Acara In House Training Fulfillment Program</b> | <b>17</b> |
| <b>Gambar 3.4 Data NPS Detail Report</b>                                  | <b>18</b> |
| <b>Gambar 3.5 Data Pre-test dan Post-test</b>                             | <b>19</b> |
| <b>Gambar 3.6 Report Hasil L1 Ke Grup WhatsApp</b>                        | <b>21</b> |
| <b>Gambar 3.7 Design Bazaar Ramadhan 2025</b>                             | <b>22</b> |
| <b>Gambar 3.8 Revisi Design Bazaar Ramadhan 2025</b>                      | <b>23</b> |
| <b>Gambar 3.9 Entrance Gate Bazaar Ramadhan</b>                           | <b>25</b> |
| <b>Gambar 3.10 Dokumentasi Bazaar Ramadhan</b>                            | <b>25</b> |
| <b>Gambar 3.11 Scanning Dokumen</b>                                       | <b>28</b> |
| <b>Gambar 3.12 Laporan Bazaar Ramadhan PPT</b>                            | <b>31</b> |
| <b>Gambar 3.13 Design Name Desk</b>                                       | <b>32</b> |
| <b>Gambar 3.14 Hasil Name Desk</b>                                        | <b>33</b> |
| <b>Gambar 3.15 Summary Kegiatan Training Fulfillment Program</b>          | <b>34</b> |
| <b>Gambar 3.16 Report L1 Batch 3-12</b>                                   | <b>36</b> |
| <b>Gambar 3.17 Dokumentasi Bersama Trainer</b>                            | <b>37</b> |
| <b>Gambar 3.18 Dokumentasi Bersama Team IASS &amp; LR</b>                 | <b>37</b> |

## DAFTAR TABEL

**Tabel 3.1 Tabel Data Perusahaan**

**14**



UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                           |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| <b>Lampiran Hasil Persentase Turnitin</b> | <b>xv</b>     |
| <b>Lampiran Form Bimbingan</b>            | <b>xvi</b>    |
| <b>Lampiran Surat Penerimaan Magang</b>   | <b>xvii</b>   |
| <b>Lampiran MBKM 01</b>                   | <b>xviii</b>  |
| <b>Lampiran MBKM 02</b>                   | <b>xix</b>    |
| <b>Lampiran MBKM 03</b>                   | <b>xx</b>     |
| <b>Lampiran MBKM 04</b>                   | <b>xxxiii</b> |

