



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

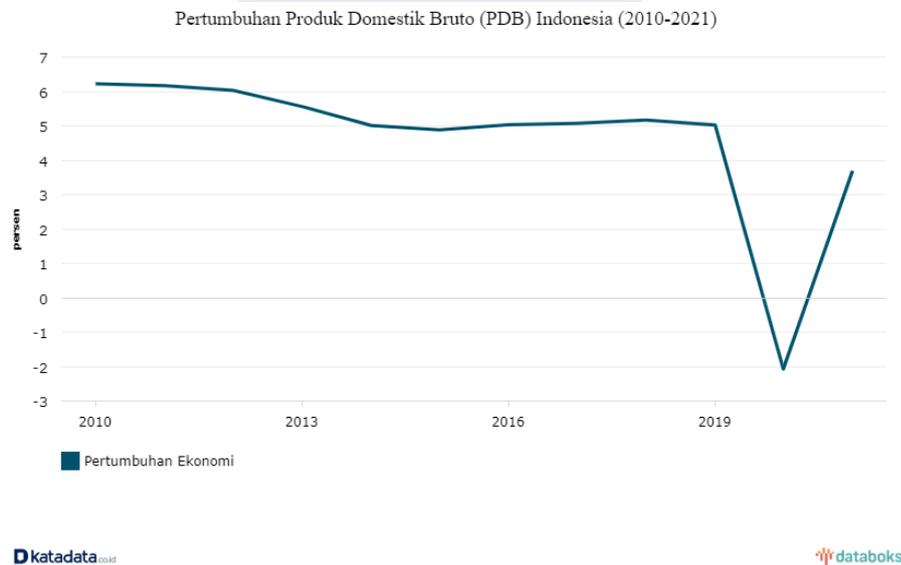
1.1 Latar Belakang Penelitian

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia dan dunia yang memberikan banyak perubahan bagi kehidupan manusia pada saat ini. Membawa banyak perubahan baru bagi masyarakat, salah satunya adalah dengan rajin menjaga protokol kesehatan. Adanya pandemi Covid-19 ini tidak hanya berdampak pada masalah kesehatan saja, dengan adanya virus ini memberikan efek domino kepada semua sektor, terlebih pada sektor ekonomi dan sosial. Dampak dari adanya pandemi Covid-19 tersebut juga dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat (Avisena, 2020).

Kasus Covid-19 pertama yang ditemukan di Indonesia adalah pada maret 2020, dan seiring berjalannya waktu kasus tersebut semakin menyebar secara cepat ke seluruh wilayah Indonesia. Hingga pada tahun 2020, jumlah kasus positif Covid-19 di Indonesia mencapai 743.198 jiwa, dan tercatat terjadinya kasus kematian yang disebabkan oleh Covid-19 sekitar 22.138 jiwa. Jumlah kasus positif Covid-19 tertinggi berada di pulau Jawa, diantaranya terjadi Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur (Badan Pusat Statistik, 2021).

Dengan adanya pandemi ini membuat pertumbuhan ekonomi melambat, hal tersebut dikarenakan diterapkannya kebijakan pembatasan sosial. Dengan adanya kebijakan tersebut membuat aktivitas ekonomi terhambat. Selain itu memberikan dampak kepada perusahaan yang terpaksa merumahkan karyawannya, sehingga terjadi kenaikan jumlah pengangguran yang terjadi (Aeni, 2022). Dampak ekonomi yang terjadi pada tahun 2020 adalah terjadinya penurunan pada grafik produk domestik bruto (PDB) yang tercatat -2,07% pada tahun 2020, dan pada tahun 2019 produk domestik bruto masih bertumbuh dan mencapai pada titik 5,02% (Kusnandar, 2022). Jika dibandingkan dengan beberapa negara lain, pertumbuhan ekonomi di Indonesia masih cukup lebih baik

dibandingkan Amerika Serikat, Singapura, Hongkong, dan Uni Eropa (Badan Pusat Statistik, 2021).



Gambar 1.1 Pertumbuhan Produk Domestik Bruto Indonesia

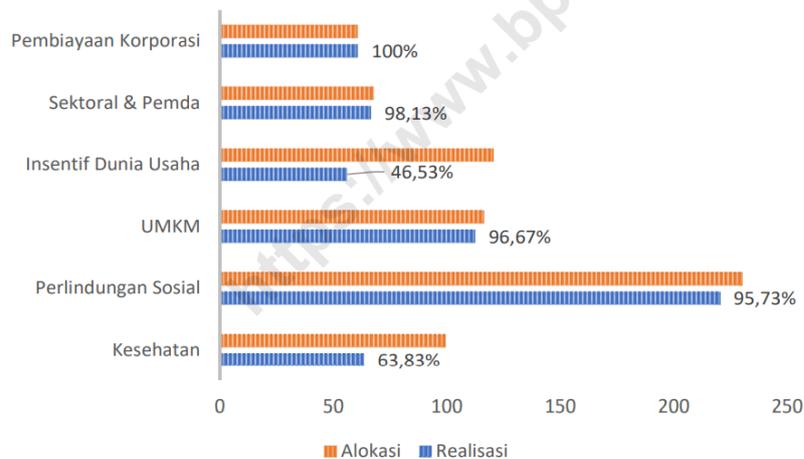
Sumber: Aeni (2022)

Jatuhnya perekonomian karena adanya pandemi covid-19 ini maka membuat pemerintah menciptakan kebijakan yang berguna untuk memulihkan keadaan ekonomi. Oleh sebab itu diciptakannya Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), yang merupakan kebijakan keuangan negara untuk menghadapi ancaman perekonomian nasional. Kementerian keuangan melaporkan bahwa total anggaran yang digunakan pada program PEN 2021 sebanyak 744,77 triliun rupiah digunakan untuk penanganan Kesehatan, perlindungan sosial, insentif bagi dunia usaha, dukungan kepada UMKM, pembiayaan korporasi, dan program prioritas (Badan Pusat Statistik, 2021).

Anggaran terbesar pada program PEN 2020 dialokasikan untuk penanganan perlindungan sosial, dengan mengambil 33,11% dari total anggaran. Pada tahun 2020 pemerintah berfokus pada penanganan penduduk yang berdampak akibat adanya pandemi Covid-19 ini, bantuan tersebut ditujukan pada masyarakat kelas menengah maupun masyarakat miskin. Tujuannya supaya penduduk pada kelas menengah dan miskin tersebut tidak semakin terpuruk. Namun, pada tahun 2021 anggaran PEN yang dialokasikan pada perlindungan

sosial turun ke angka 18,93%. Hal itu terjadi karena pada tahun 2021 pemerintah lebih berfokus pada pemulihan ekonomi melalui penyediaan vaksin, dan Sebagian besar anggaran PEN dialokasikan untuk penanganan kesehatan sebesar 28,86% dari total anggaran (Badan Pusat Statistik, 2021).

Gambar 3.2 Alokasi dan Realisasi Anggaran Program PEN



Sumber: Kementerian Keuangan

Gambar 1.2 Alokasi dan realisasi anggaran program PEN, 2020

Sumber: Kementerian Keuangan (2021)

Sektor Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting terhadap perekonomian nasional. Industri pariwisata memberikan *multiplier effect* terhadap pendapatan dan permintaan tenaga kerja di sektor lain, seperti industry penyedia akomodasi, makan minuman serta jasa transportasi. Adanya sektor pariwisata menjadi salah satu pencipta lapangan kerja yang besar, dengan menyumbang lapangan kerja sebanyak 10% (Badan Pusat Statistik, 2021).

Selama 10 tahun terakhir Industri pariwisata terus berkembang, sehingga membuat tersedianya lapangan kerja. Selama 10 tahun terakhir ini penyerapan tenaga kerja pada industri pariwisata terus mengalami kenaikan. Pada tahun 2010 hanya tersedia 7,44 juta tenaga kerja dengan 6,88% presentase terhadap pekerja nasional. Pada tahun 2019 berada di angka 13 juta penyerapan tenaga kerja dengan 10,28% presentase terhadap pekerja nasional.

Penyerapan
Tenaga Kerja
Sektor Pariwisata
2010 -2019



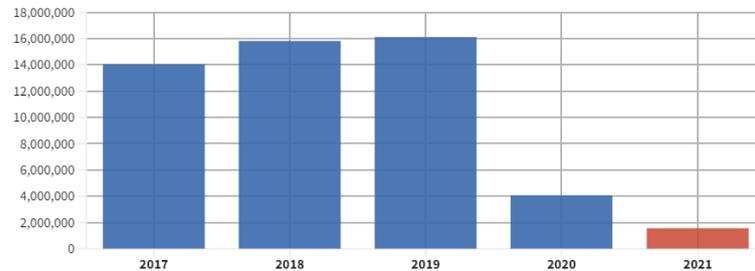
Data: BPS, 2020

Gambar 1.3 Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pariwisata

Sumber: Hendriyani (2021)

Namun dengan adanya pandemi ini sangat berpengaruh terhadap industri pariwisata. Dilansir dari Javier (2022) bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mengalami penurunan yang signifikan pada tahun-tahun sebelum adanya pandemi ini. Data yang diambil dari badan pusat statistic menunjukkan bahwa pada tahun 2021 terdapat 1.557.530 wisatawan asing yang datang ke Indonesia, angka tersebut menurun sebanyak 61,59% dari tahun 2020, dengan total kunjungan 4.052.923 wisatawan asing. Dalam 5 tahun terakhir paling banyak jumlah wisatawan asing yang datang ke Indonesia berada di tahun 2019, dengan total pengunjung sebanyak 16.106.954 pengunjung. Disusul pada tahun 2018 dengan jumlah pengunjung sebanyak 15.810.305, dan pada tahun 2017 sebanyak 14.039.799 pengunjung wisatawan asing. Sepinya wisatawan asing pada tahun 2020 dan 2021 diakibatkan karena adanya kebijakan pembatasan penerbangan internasional yang dilakukan oleh banyak negara sebagai langkah penanggulangan penyebaran virus Covid-19.

TEMPO.CO
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia
2017-2021



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Gambar 1.4 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia

Sumber: Javier (2020)

Untuk memulihkan kepercayaan wisatawan dan membangkitkan pandemi aktivitas pariwisata dan ekonomi kreatif pada era *new normal*, maka parekraf memberlakukan beberapa kebijakan yang berlaku di industri pariwisata. memfasilitasi tenaga medis sejumlah 2.357 tenaga kesehatan yang berada di 11 hotel dengan total kamar 1.408 sebagai bantuan akomodasi tenaga kesehatan, menyediakan transportasi untuk tenaga kesehatan dengan bekerja sama dengan 5 moda transportasi, memberikan bantuan bahan pokok dan lauk siap saji kepada tenaga kerja pariwisata dan ekonomi kreatif. Kemenparekraf/Baparekraf ikut membantu kementerian keuangan dengan memberikan insentif wajib pajak terdampak Pandemic covid-19. Melakukan pemulihan wisata pandemi dengan memberikan jaminan bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi *gold standard* dan protokol kesehatan yang ketat dan disiplin dengan *me-launching* SNI dengan skema akreditasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*). Pada tahun 2020 sebanyak 5.865 usaha sudah tersertifikasi CHSE dan pada tahun 2021 sebanyak 6.300 pelaku usaha sudah tersertifikasi CHSE. Dengan adanya Pandemi ini pelaku sektor pariwisata melakukan sebuah perubahan yaitu dengan menggelar Virtual travel Fair yang dilakukan selama 5 pekan pada bulan agustus-september 2020 (Hedriyani, 2021).

Hotel-hotel yang tersedia diklasifikasikan dengan menggunakan tingkatan bintang, klasifikasi tersebut dibagi menjadi bintang 1 sampai bintang 5. Klasifikasi tersebut dilakukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diparda) yang

digolongkan berdasarkan survei mengenai fasilitas yang tersedia pada hotel tersebut serta lokasi dimana hotel tersebut beroperasi. Hotel yang masuk ke dalam hotel bintang 1 adalah hotel yang biasanya terletak tidak jauh dari tempat wisata, dan biasanya dikelola oleh pemiliknya. Hotel bintang 1 minimal memiliki 15 kamar dengan tipe standar, memiliki fasilitas diantaranya kamar mandi dalam dan luas kamar minimal 20m persegi. Untuk hotel bintang 2 memiliki syarat fasilitas seperti terdapat kamar mandi, telfon, TV dan AC di dalam kamar, memiliki lobi di depan hotel, terdapat fasilitas olahraga dan rekreasi, terdapat *bar*. Setidaknya memiliki 20 kamar tipe standar dan terdapat minimum 1 kamar tipe *suite* dan luas kamar minimal 22m persegi dan 44m persegi untuk tipe kamar *suite*. Hotel bintang 3 memiliki fasilitas diantaranya minimal 30 kamar standar, minimal 2 kamar *suite* serta memiliki lobi dengan desain yang bagus. Memiliki sarana rekreasi dan olahraga, terdapat restoran, untuk kamar memiliki AC dan jendela. Hotel bintang 3 biasanya terletak di dekat tempat wisata, pusat perbelanjaan, jalan tol dan pusat bisnis. Untuk syarat hotel bintang 4 diantaranya memiliki kamar tipe standar minimal 50 kamar, minimal 3 kamar *suite*, yang dilengkapi kamar mandi dalam, toilet, AC, kulkas, TV, *Wi-fi*, *laundry*, serta pemanas air. Memiliki lobi dengan minimal luas 100m persegi, terdapat *bar*, sarana olahraga dan rekreasi serta restoran. Untuk hotel bintang 4 termasuk tempat penginapan yang berkelas, dengan karyawan yang lebih professional. Untuk hotel bintang 5 merupakan hotel paling mewah, memiliki fasilitas lengkap dengan lokasi yang terletak di pusat kota, biasanya digunakan untuk menjamu tamu kenegaraan (Hadi, 2020).

Membicarakan mengenai industri pariwisata, terkhususnya mengenai hotel, tidak luput dari aktivitas dari mahasiswa perguruan tinggi dan pelajar sekolah menengah kejuruan tingkat akhir yang melakukan kegiatan magang sebagai bentuk pelatihan kerja. Pelaksanaan magang tidak bisa dilakukan secara sembarangan, hal tersebut diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam UU Ketenagakerjaan No 13 tahun 2003 pasal 21 hingga 29. Berdasarkan undang-undang pemagangan adalah bagian dari system pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di Pandemi pelatihan dan bekerja secara langsung di bawah pengawasan dan bimbingan pekerja yang lebih

berpengalaman. Peraturan perundang-undangan menetapkan 3 syarat perusahaan sebagai penyelenggara program magang, yaitu wajib memiliki program pemagangan, memiliki sarana dan prasarana, dan memiliki pembimbing pemagangan. Sedangkan untuk persyaratan peserta magang adalah usia minimal 17 tahun, sehat secara jasmani dan rohani, serta lulus dalam seleksi pemagangan. Untuk peserta magang yang berusia dibawah 17 tahun maka harus melampirkan surat persetujuan mengikuti program magang dari orang tua atau wali. Untuk pelaksanaan program magang paling lama adalah 1 tahun sejak ditandatangani perjanjian magang. Waktu penyelenggaraan magang disesuaikan dengan jam kerja perusahaan, namun tidak diperbolehkan pada jam lembur, hari libur resmi dan malam hari (Cahyadi, 2021).

Berdasarkan peraturan Menteri pada pasal 12 dan 13 mengenai hak dan kewajiban peserta magang, hak karyawan magang adalah memperoleh fasilitas keselamatan dan kesehatan kerja, memperoleh uang saku yang meliputi uang transport, uang makan dan intensif. Selanjutnya memperoleh jaminan dan perlindungan kecelakaan kerja dan jaminan kematian, dan mendapatkan sertifikat setelah selesai melakukan magang. Kewajiban karyawan magang adalah menaati perjanjian magang, mengikuti program magang sampai selesai, menaati tata tertib yang berlaku di perusahaan, dan menjaga nama baik perusahaan. Berdasarkan pasal 14 dan 15 peraturan Menteri, disebutkan hak dan kewajiban bagi perusahaan yang menyelenggarakan program magang. Hak perusahaan adalah memanfaatkan hasil kerja dari peserta magang, menerapkan tata tertib dan perjanjian magang. Untuk kewajiban perusahaan adalah membimbing peserta magang, memenuhi hak peserta magang sesuai dengan perjanjian pemagangan, menyediakan alat perlindungan diri yang sesuai dengan persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja. Selanjutnya memberikan perlindungan dalam bentuk asuransi kecelakaan kerja dan kematian pada peserta magang, memberikan uang saku, mengevaluasi peserta magang, dan memberikan sertifikat (Cahyadi, 2021).

Dari penjabaran mengenai hak yang didapat dari mahasiswa magang diatas, disebutkan bahwa mahasiswa yang melaksanakan magang mendapatkan uang saku dari perusahaan. Namun yang terjadi di lapangan ada beberapa

perusahaan yang tidak memberikan uang saku kepada mahasiswa magang. Berdasarkan *interview* yang penulis lakukan ditemukan bahwa 6 dari 8 mahasiswa tidak mendapatkan uang saku atau intensif dari pihak hotel tempat mereka melaksanakan magang. Mereka hanya diberikan makan siang yang disediakan oleh pihak manajemen hotel.

Pada mahasiswa atau pelajar sekolah menengah atas yang mengambil jurusan perhotelan diwajibkan untuk mengikuti kegiatan magang, hal tersebut dilakukan untuk terjun langsung dan mempraktikkan secara langsung apa saja yang sudah dipelajari secara teori. Dengan mengikuti program magang tersebut diharapkan mereka sudah siap untuk menghadapi dunia kerja pada industri perhotelan serta menambah ilmu dan pengetahuan yang dimiliki oleh mahasiswa tersebut. Jurusan perhotelan menjadi jurusan yang populer di Indonesia, hal tersebut dikarenakan Indonesia sendiri cukup populer dengan berbagai destinasi pariwisata pada kancan internasional. Industri perhotelan menjadi salah satu pilihan yang banyak diminati bagi para *jobseeker* terutama dari kalangan *freshgraduate*, yang disebabkan oleh siklus kerja pada industri ini sangat dinamis dan cenderung fleksibel sehingga tidak membuat jenuh (Sari, 2018).

Untuk bisa bekerja di industri perhotelan sangatlah dibutuhkan keterampilan, pengetahuan dan pengalaman yang mumpuni sesuai dengan department yang digeluti. Contohnya untuk masuk pada *food and beverage* haruslah memiliki *basic skill* pada bidang tersebut. Selain itu keterampilan dalam berkomunikasi sangatlah penting untuk bisa bekerja pada industri ini, karena pekerjaan pada industri perhotelan adalah untuk melayani dan menjamu tamu maka sangatlah penting memiliki kecakapan dalam berkomunikasi. Serta *soft skill* yang harus dimiliki pula adalah keterampilan bahasa asing, *problem handling*, *negotiation*, serta bekerja sama dalam tim (Sari, 2018).

Dukungan dari organisasi sangatlah penting bagi semua karyawan, tak terkecuali bagi mahasiswa atau siswa yang melaksanakan magang. Berdasarkan *survey* yang dilakukan oleh *Mercer Marsh Benefit* (MMB) hasil dari studi terbarunya, yakni “*2021 Health on Demand Indonesia Key Finding*” yang dilakukan kepada 14.000 karyawan di dunia, termasuk karyawan di Indonesia

sebanyak 1.000 orang. Hasil *survey* tersebut menunjukkan bahwa mayoritas dari karyawan di Indonesia sangat menghargai perusahaan yang memberikan dukungan kepada karyawan. Dukungan yang diberikan berupa tempat kerja dan pengaturan kerja yang fleksibel. Dalam *survey* yang dilakukan itu ditemukan pula bahwa 61% karyawan di Indonesia merasa diperhatikan kesejahteraannya oleh perusahaan. Sebanyak 92% karyawan yang menyatakan bahwa dengan adanya dukungan dari perusahaan akan membuatnya bersemangat dalam bekerja dan 80% merasakan selama adanya pandemi *Covid-19* perusahaan peduli akan kesehatan dan kesejahteraan para karyawannya (Mercer Marsh Benefit, 2021) dalam (Wulandari, 2021).



Gambar 1.5 Pentingnya Perusahaan Memberikan Dukungan Kepada Karyawan

Sumber: Wulandari (2021)

Berdasarkan dari *in-depth interview* yang sudah dilakukan oleh peneliti kepada 8 mahasiswa, bahwasannya terdapat 6 dari 8 mahasiswa mengaku mendapatkan dukungan dari manajemen hotel dan manajemen hotel. Mereka menyatakan bahwa manajemen hotel memperhatikan kesejahteraan para mahasiswa atau siswa yang melakukan magang, Lalu 2 dari 8 mahasiswa menyatakan bahwa kurang mendapatkan dukungan dari perusahaan, karena terkadang bila ada keluhan kurang ditanggapi manajemen hotel serta mereka tidak mendapatkan uang saku atau tunjangan transport selama magang.

Menurut Eisenberger (1990) faktor yang dapat mempengaruhi karyawan mendapatkan dukungan dari perusahaan adalah dari keadilan procedural dari pembagian sumber daya manusia (*fairness*), *organizational condition & reward* yang terdiri dari gaji, *job security*, *role stressor*, otonomi serta adanya pelatihan, serta adanya dukungan yang berasal dari atasan. Dengan kurangnya manajemen hotel dalam memperhatikan hal tersebut maka akan mempengaruhi tingkat dukungan yang didapat oleh mahasiswa yang melaksanakan magang. Yang terjadi adalah sering ditemukannya manajemen hotel yang tidak memberikan uang transport atau upah kepada mahasiswa magang, kurang adanya keadilan dalam pembagian sumber daya manusia akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa tersebut dalam melaksanakan magang.

Dukungan yang berasal dari *supervisor* menjadi bagian dari memberikan pengaruh kepada kepuasan magang. Menurut Ervina (2021) *Supervisor* memberikan motivasi atau dukungan kepada bawahannya baik itu karyawan atau mahasiswa yang menjalankan magang sudah menjadi salah satu tugasnya. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas dan fokus kerja para karyawan, agar tidak merasa jenuh dengan pekerjaan yang dikerjakan. Sehingga diharapkan bisa menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan memuaskan. *Supervisor* setidaknya harus bisa memberikan *mood* yang baik kepada karyawan agar tercipta lingkungan kerja yang positif.

Berdasarkan *in-depth interview* yang sudah dilakukan oleh peneliti, ditemukan 5 dari 8 mahasiswa menyatakan bahwa mereka mendapatkan dukungan dari *supervisor* mereka di hotel tempat magang. Sebagian besar merasa mereka tidak terlalu diperhatikan oleh *supervisor* mereka, tetapi *supervisor* mereka mau mengajarkan mengenai hal-hal baru dan mau membantu mereka. *Supervisor* juga terkadang memberikan pelatihan yang berguna bagi mahasiswa untuk kedepannya. Namun 3 dari 8 mahasiswa yang merasa tidak diperhatikan oleh *supervisor* mereka dikarenakan *supervisor* mereka sudah memberikan kepercayaan kepada karyawannya, sehingga *supervisor* mereka hanya melihat hasilnya saja.



Source: <https://www.prnewswire.com/news-releases/supervisor-support-critical-to-employee-well-being-and-workforce-readiness-300538651.html>

Gambar 1.6 Karyawan yang Merasa Tidak Mendapatkan Dukungan dari Supervisor

Sumber: McCandless (2017)

Berdasarkan pada Gambar 1.6, yang menyatakan bahwa 53% karyawan yang mengikuti survey tersebut tidak merasakan adanya dukungan yang berasal dari *supervisor* mereka dalam bekerja dan dalam mengembangkan karir mereka. Dengan adanya masalah tersebut karyawan yang tidak mendapatkan dukungan dari *supervisor* memilih untuk mencari pekerjaan lain dalam tahun depan. Serta 61% karyawan akan merasa lebih efektif dalam bekerja bila mendapatkan pelatihan serta perhatian yang berasal dari atasan mereka (McCandless, 2017). Berdasarkan hal tersebut, walaupun sudah diberikan kepercayaan oleh atasan, maka karyawan akan cenderung bekerja lebih efektif jika adanya perhatian serta dukungan yang didapat dari atasan mereka.

Dukungan yang didapat dari rekan kerja juga akan mempengaruhi kepuasan magang para mahasiswa. Adanya dukungan dari *co-worker* dan dukungan sosial akan membentuk sebuah lingkungan kerja yang positif. Dukungan sosial bisa datang dari individu yang mempunyai hubungan terdekat, yakni rekan kerja. Dengan adanya dukungan dari rekan kerja diharapkan setiap individu bisa mengelola masalah yang dihadapi setiap hari. Bentuk dukungan yang didapat dari rekan kerja berupa dukungan emosional, berupa memiliki rasa empati ketika ada yang mengalami masalah. Hal itu bisa dilakukan dengan tidak menghakimi saat sedang bercerita, melainkan menjadi pendengar yang baik. Lalu dukungan lain yang bisa didapatkan adalah pertolongan atau bimbingan, dalam tim saat mengerjakan proyek mau untuk saling membantu dalam menyelesaikan

proyek tersebut. Dukungan selanjutnya adalah berbagi pandangan, rekan kerja bisa memberikan pandangannya atau komentar terhadap apa yang kita kerjakan. Selanjutnya adalah berbagi informasi, informasi, jika ada informasi penting mengenai pekerjaan sebaiknya tidak ditutup-tutupi agar koordinasi tersebut bisa terdistribusikan dengan baik. Dengan adanya dukungan dari rekan kerja memiliki manfaat, diantaranya adalah bisa meningkatkan kepercayaan diri, meningkatkan komunikasi dalam tim, menumbuhkan semangat kerja, dapat meningkatkan *skill* kepemimpinan, dan juga akan bisa mengurangi tingkat stress (Perdana, 2021).

Dari *in-depth interview* yang dilakukan, 7 dari 8 mahasiswa menyatakan bahwa mereka mendapatkan dukungan dari rekan kerja mereka. Dukungan tersebut datang dari pembimbing magang mereka di hotel, karyawan hotel baik dari divisinya dan dari luar divisinya, serta dari teman magang lainnya. Dukungan tersebut berupa karyawan yang ramah, sering menyapa dan mengobrol, menghibur dan memberikan nasihat ketika ada masalah dengan pekerjaan. Serta mau mengajarkan dan memberikan ilmu yang dimiliki untuk para mahasiswa yang melaksanakan magang bisa mendapatkan pengalaman dan ilmu secara luas.

Selain faktor yang mempengaruhi *internship satisfaction* yang sudah dijelaskan di atas, secara tidak langsung masih ada berbagai macam faktor bagi mahasiswa untuk merasa puas dalam pelaksanaan magang ini. Industri perhotelan memiliki jam kerja yang berbeda dibandingkan dengan industri lainnya, hal itu dikarenakan jam operasional kerja di hotel ada 24 jam. Jam kerja karyawan hotel tidak dibuat sembarangan, pada jam kerja normal dengan hari libur biasanya akan ada perbedaan. Jam kerja di hotel pada umumnya menggunakan sistem *shift* yang dibagi menjadi 3 waktu, yaitu *shift* pagi, *shift* siang, dan *shift* malam. Sistem ini dianggap efektif pada industri perhotelan. Mengacu pada undang-undang No. 13 tahun 2003 yang berisi jam kerja dalam seminggu adalah 40 jam atau 8 jam sehari. Namun untuk di industri perhotelan jam kerja karyawannya bisa lebih dari ketentuan tersebut, dan akan dihitung sebagai bekerja *overtime*. Jika berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan jika bekerja *overtime* maka harus diganti dengan sejumlah uang, namun ada beberapa hotel yang memilih untuk memberikan hari libur tambahan kepada karyawannya sebagai ganti waktu *overtime* (Hidayat,

2020). Di industri perhotelan sendiri biasanya terjadi *overtime* ketika sedang *holiday season* ataupun ketika ada *event*, karyawan akan cenderung lebih sibuk dibandingkan dengan hari biasanya karena harus menyiapkan keperluan *event* tersebut.

Berdasarkan *in-depth interview* yang sudah dilaksanakan kepada 8 mahasiswa perguruan tinggi swasta yang melakukan magang di hotel bintang 4 di Kawasan Jakarta dan Banten ditemukan bahwa 6 dari 8 mahasiswa mengeluhkan *overtime* selama pelaksanaan magang. Bahkan 3 dari 8 mahasiswa terkadang merasakan jadwal libur mereka dalam minggu tersebut harus dipindahkan ke minggu selanjutnya dikarenakan kondisi dari hotel tersebut yang sedang ramai karena *holiday season*, atau sedang berjalan sebuah *event*. Karena adanya pandemi dan adanya pengurangan karyawan, mengakibatkan tenaga kerjanya juga kurang, maka terpaksa harus menunda libur dari mahasiswa magangnya.

Berdasarkan *in-depth interview* yang penulis laksanakan, ditemukan 6 dari 8 mahasiswa merasa puas dengan magang yang mereka lakukan di hotel tersebut. Dari magang tersebut mereka bisa mendapatkan ilmu baru tentang bagaimana cara untuk bisa *handle* tamu yang memiliki karakter yang berbeda-beda. Mereka juga merasa dipercaya oleh atasan untuk melakukan suatu pekerjaan, 1 responden yang merasa tidak puas karena merasa bahwa ia tidak bisa memberikan kontribusi secara maksimal dalam magang tersebut dikarenakan pada saat pelaksanaan magang dibarengi dengan penyusunan skripsinya. 1 responden menyatakan bahwa kurang puas disebabkan tidak mendapatkan ilmu secara mendalam, hal tersebut dipicu oleh atasannya yang terlalu sibuk sehingga tidak bisa memberikan materi atau ilmu secara lebih detail mengenai manajemen hotel.

Dari faktor-faktor tersebut tentunya akan mempengaruhi mahasiswa yang melakukan magang untuk kedepannya apakah masih ingin untuk bekerja di *hospitality industry* lebih tepatnya bekerja di hotel. 5 dari 8 mahasiswa menyatakan masih ingin melanjutkan bekerja di hotel setelah mereka lulus nanti. 2 dari 8 mahasiswa menyatakan bahwa akan melanjutkan di *hospitality industry* tetapi tidak bekerja di hotel, melainkan lebih memilih bekerja di *cruise*. Sedangkan 1 responden tidak ingin masuk ke industri perhotelan kembali, karena

merasa tidak sebebaskan di industri lainnya, dan merasa prosedur yang dibuat di industri perhotelan cukup rumit.

Setelah dilakukannya *in-depth interview* yang penulis lakukan, ditemukan bahwa 7 dari 8 mahasiswa dalam jangka waktu dekat berminat untuk melanjutkan karir mereka di industri ini. Namun 5 dari 8 mahasiswa dalam jangka waktu panjang tidak berminat untuk melanjutkan kerja di hotel. 6 responden ingin mencoba industri pariwisata lainnya, karena industri pariwisata luas, tidak hanya di hotel saja. 3 responden dalam jangka waktu panjang ingin mendirikan bisnis *food and beverage*.

Dilansir dari Tristi (2020) yang menyatakan bahwa perkembangan industri perhotelan cukup baik dengan semakin banyaknya hotel yang bermunculan, namun terlepas dari tingginya permintaan pekerjaan pada bidang ini, sumber daya manusia yang ahli dan mumpuni pada bidang perhotelan masih sedikit sekali. Industri perhotelan semakin berkembang, tetapi daya serap pekerjaannya masih rendah. Ditambah yang terjadi di lapangan adalah perusahaan yang biasanya melakukan perekrutan karyawan secara tertutup, biasanya komunikasi antar manajer dengan hotel lain untuk merekomendasikan karyawan yang berpengalaman. Untuk mahasiswa magang yang bekerjanya cukup bagus biasanya akan ditawarkan untuk bekerja di hotel tersebut setelah lulus nanti untuk dijadikan pekerja *dailly worker* terlebih dahulu, jarang sekali yang langsung dijadikan karyawan tetap. Hal tersebut dikarenakan untuk melihat potensinya terlebih dahulu. Dengan adanya hal tersebut akan berpengaruh terhadap *freshgraduate* yang akan meniti karir mereka pada industri ini.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Internship Satisfaction* Terhadap *Intention to Join Hospitality Industry* Telaah Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Yang Melaksanakan Magang Di Hotel Bintang 4 Kawasan Jakarta & Banten”**

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan adanya permasalahan yang terjadi, peneliti merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah *perceived organizational support* memiliki pengaruh positif terhadap *internship satisfaction* pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di kawasan Jakarta dan Banten yang melakukan magang di Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Banten?
2. Apakah *perceived supervisor support* memiliki pengaruh positif terhadap *internship satisfaction* pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di kawasan Jakarta dan Banten yang melakukan magang di Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Banten?
3. Apakah *perceived co-worker support* memiliki pengaruh positif terhadap *internship satisfaction* pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di kawasan Jakarta dan Banten yang melakukan magang di Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Banten?
4. Apakah *internship satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to join hospitality industry* pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di kawasan Jakarta dan Banten yang melakukan magang di Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Banten?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *internship satisfaction* pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di kawasan Jakarta dan Banten yang melakukan magang di Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Banten.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived supervisor support* terhadap *internship satisfaction* pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di

kawasan Jakarta dan Banten yang melakukan magang di Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Banten.

3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived co-worker support* terhadap *internship satisfaction* pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di kawasan Jakarta dan Banten yang melakukan magang di Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Banten.
4. Untuk mengetahui pengaruh *internship satisfaction* terhadap *intention to join hospitality industry* pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di kawasan Jakarta dan Banten yang melakukan magang di Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Banten.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis ini akan dibagi menjadi dua jenis, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa membantu bagi para pembaca dan memberikan ilmu pengetahuan serta informasi baru mengenai pengaruh *perceived organizational support*, *perceived supervisor support*, *perceived co-worker support*, yang dimediasi oleh *internship satisfaction* terhadap *intention to join hospitality industry*. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk para mahasiswa yang ingin memasuki *hospitality industry* ketika lulus nanti. Peneliti juga mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya bagi perkembangan sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan informasi serta saran yang berguna bagi organisasi pada industri *hospitality* dan para mahasiswa yang ingin bekerja di industri tersebut mengenai seberapa besar pengaruh *perceived organizational support*, *perceived supervisor support*, *perceived co-worker support*, yang dimediasi oleh *internship satisfaction* terhadap

intention to join hospitality industry. Peneliti juga berharap, hasil dari penelitian ini bisa dijadikan informasi dan pengetahuan tambahan di masa yang akan datang.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil dari penelitian yang terukur dan spesifik, maka peneliti memberikan Batasan pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa perguruan tinggi swasta yang berada di Kawasan Jakarta dan Banten.
2. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa yang sudah pernah melakukan praktik kerja magang di hotel bintang 4 daerah Jakarta dan Banten, maksimal 6 bulan terakhir dengan durasi magang minimal 3 bulan atau sedang melaksanakan praktik kerja magang dengan minimal sudah menjalankan 3 bulan praktik kerja magang.
3. Variabel-variabel yang diteliti adalah *perceived organizational support*, *perceived supervisor support*, *perceived co-worker support*, *internship satisfaction intention to join hospitality industry*.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun hasil penulisan yang ditulis dalam penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini peneliti membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini peneliti membahas mengenai teori-teori yang peneliti gunakan sebagai landasan teori dalam penelitian, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis penelitian, dan menampilkan kerangka atau model penelitian yang digunakan peneliti beserta dengan hipotesisnya.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini peneliti membahas mengenai gambaran umum dari objek penelitian yang penulis teliti, metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran variabel penelitian, teknik pengumpulan data, table operasionalisasi variabel, dan Teknik pengelolaan analisi data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti membahas mengenai hasil analisis dan pembahasan hasil pengolahan data penelitian serta deskripsi dari hasil output kuosioner mahasiswa yang berdasar pada konsep dan metodologi yang digunakan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini merupakan bab penutup dari laporan penelitian yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan merupakan jawaban dari rumusan masalah serta saran dari peneliti terkait dengan penelitian ini baik untuk guru dan instansi pendidikan maupun untuk penelitian selanjutnya.

