



### **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 II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

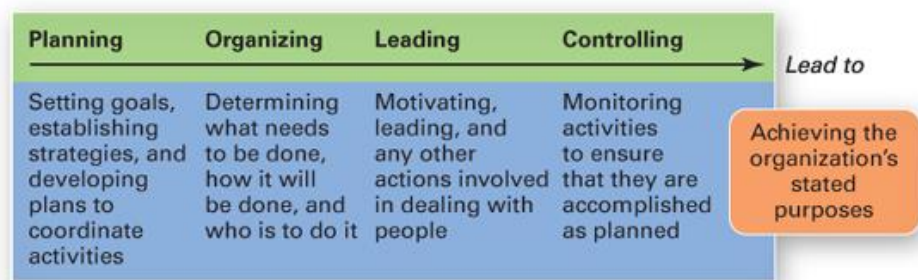
Menurut Robbins & Coutler (2020) mendefinisikan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang koordinasi serta pengawasan kegiatan dalam bekerja yang dijalankan oleh orang lain sehingga kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Manajemen merupakan sebuah proses yang digunakan dalam meraih tujuan dari organisasi dengan melalui perencanaan, pengorganisasian memimpin, serta mengendalikan orang lain dan sumber daya dari organisasi lainnya (Nickels et al., 2016).

Menurut Kinicki & Williams (2020) manajemen adalah sebuah proses dalam mencapai tujuan dari organisasi yang dilakukan secara efektif dan efisien dengan cara mengintegrasikan pekerjaan karyawan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengendalikan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Efisien dan efektif pada dasarnya adalah melakukan sesuatu dengan benar. Efisiensi merupakan cara untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Untuk dapat efisien berarti menggunakan sumber daya secara bijaksana dan dengan biaya yang sesuai. Efektifitas adalah hal yang berkaitan dengan tujuan dari organisasi. Untuk bisa menjadi efektif berarti bisa mencapai hasil, dengan membuat keputusan yang tepat dan berhasil melaksanakannya sehingga tujuan yang diinginkan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan definisi manajemen menurut para ahli di atas, penulis menggunakan definisi manajemen dari Robbins & Coutler (2020) yaitu sebuah proses yang koordinasi serta pengawasan kegiatan dalam bekerja yang dijalankan oleh orang lain sehingga kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

### 2.1.2 Fungsi Manajemen

Menurut Robbins & Coutler (2020) untuk mencapai tujuan tertentu yang akan dituju, perlu adanya rencana cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut. Begitupun dengan organisasi yang ingin mencapai suatu tujuan tertentu, maka dibutuhkan seseorang untuk mendefinisikan tujuan tersebut dan saran pencapaiannya, seorang manajer lah yang akan mengarahkannya.



Gambar 2.1 Fungsi Manajemen

Sumber: Robbins & Coutler (2020)

Berdasarkan gambar di atas, menurut Robbins & Coutler (2020) terdapat empat fungsi manajemen. Empat fungsi dari manajemen, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*): perencanaan merupakan menetapkan strategi yang tujuannya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai, serta mengembangkan rencana untuk diintegrasikan dan dikoordinasikan kegiatan tersebut.
2. Pengorganisasian (*organizing*): pengorganisasian merupakan mengatur serta menyusun pekerjaan apa saja yang harus dilakukan oleh karyawan yang bertujuan supaya tujuan dari organisasi dapat tercapai.
3. Memimpin (*leading*): memimpin merupakan bagaimana seseorang manager memberikan motivasi terhadap bawahannya, menengahi bila terjadi konflik dalam tim, memilih saluran komunikasi yang menurutnya efektif serta menangani masalah perilaku karyawan.
4. Mengendalikan (*controlling*): setelah adanya perencanaan, pengorganisasian, dan memimpin maka akan ada evaluasi apakah semuanya berjalan sesuai rencana yang sudah ditetapkan. Untuk

memastikan hal tersebut maka perlu dilakukan pemantauan serta mengevaluasi kinerjanya. Kinerjanya akan dibandingkan dengan tujuan yang sudah ditetapkan, jika tidak sesuai maka fungsi manager untuk mengkoreksi hal tersebut. Pada intinya fungsi mengendalikan ini adalah proses pada pemantauan, membandingkan dan mengkoreksi kinerja yang dilakukan oleh karyawan.

### **2.1.3 Manajemen Sumber daya Manusia**

Menurut Dessler (2020) manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk mendapatkan, melatih, memberikan penilaian serta memberi kompensasi kepada karyawan dan memperhatikan hubungan kerja karyawan yang satu dengan yang lain, memperhatikan kesehatan, keselamatan kinerja karyawan serta keadilan para karyawan. Dessler juga menjelaskan pentingnya peran manajemen sumber daya manusia bagi semua manajer, yaitu:

1. Agar karyawan bisa melakukan yang terbaik dalam bekerja.
2. Agar tidak mempekerjakan orang yang salah pada posisi tertentu.
3. Tidak mengalami turnover yang tinggi.
4. Agar tidak ada tindakan diskriminatif yang terjadi pada karyawan.
5. Menjaga nama baik perusahaan, agar tidak di cap sebagai perusahaan yang tidak aman bagi pekerjanya.
6. Tidak membiarkan adanya kekurangan dalam pelatihan yang bisa berdampak pada efektivitas departemen.
7. Tidak terjadinya praktik pekerja yang tidak adil.

Sedangkan menurut Martocchio (2018) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan penggunaan individu dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Individu yang berurusan dengan masalah sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan. Tantangan tersebut mulai dari tenaga kerja, kebijakan pemerintah, dan revolusi teknologi.

Berdasarkan pengertian dari para ahli mengenai manajemen sumber daya manusia, penulis menggunakan pandangan dari Dessler (2020) yang menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan proses dalam mendapatkan, melatih,

memberikan penilaian dan juga memberikan kompensasi terhadap karyawan serta memperhatikan hubungan kerja karyawan satu dengan yang lain, kesehatan serta keselamatan kerja karyawan dan keadilan bagi para karyawan.

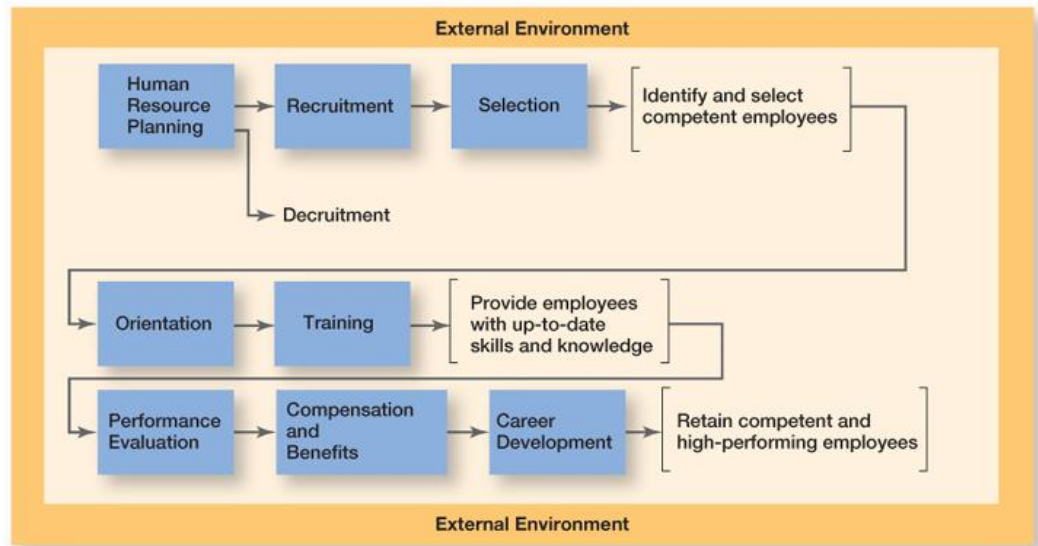
#### **2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dessler (2020) menjelaskan 5 fungsi dasar dari sumber daya manusia, Fungsi tersebut mewakili proses manajemen. Fungsi-fungsi tersebut yaitu:

1. Perencanaan (*planning*): merupakan tahap awal, yaitu dengan menetapkan tujuan dan standart, mengembangkan aturan serta prosedur, dan juga megembangkan rencana kedepannya serta perkiraan yang dapat terjadi pada masa yang akan datang.
2. Pengorganisasian (*organizing*): berfungsi untuk memberikan tugas tertentu bagi karyawan, mendirikan sdepartemen jika hal tersebut dibutuhkan, mendelegasikan wewenang kepada bawahan, membangun komunikasi, serta mengkoordinasikan pekerjaan yang harus dilakukan oleh para karyawan.
3. Kepegawaian (*staffing*): berfungsi untuk menentukan jenis pekerjaan yang dilakukan, melakukan perekrutan calon karyawan, memilih kandidat karyawan untuk menempati posisi tertentu, menetapkan standart kinerja pada perusahaan, mengurus kompensasi karyawan, menilai dan mengevaluasi kinerja karyawan, memberikan konseling bagi karyawan, serta melatih dan mengembangkan *skill* dan potensi dari karyawan.
4. Memimpin (*leading*): menjaga moralitas dari perusahaan, berhak untuk memantau kinerja karyawan dalam melakukan tugasnya, serta memberi motivasi bagi para karyawan.
5. Pengendalian (*controlling*): menetapkan standart kualitas serta target yang akan dicapai oleh perusahaan, memantau serta memeriksa kinerja yang sebenarnya dibandingkan dengan standart yang telah ditetapkan, dan mengambil tindakan korektif yang sesuai dengan kebutuhan.

### 2.1.5 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Robbins & Coutler (2020), proses dari manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Proses Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber: Robbins & Coutler (2020)

#### 1. *Human Resource Planning*

Merupakan tahapan awal yang dimana para manajer memastikan bahwa perusahaan memiliki jumlah dan jenis karyawan pada tempat yang sesuai serta pada waktu yang sesuai. Tahap perencanaan ini dilakukan agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan pada perusahaan orang secara tiba-tiba. Terdapat dua langkah dalam perencanaan yaitu, memenuhi sumber daya pada saat ini dan memenuhi kebutuhan sumber daya manusia di masa yang akan datang. Dalam tahap perencanaan dimulai pada tahap menginventarisasikan pada data karyawan yang dimiliki oleh perusahaan, informasi tersebut mencakup pada nama, jenjang pendidikan, pelatihan yang pernah dijalankan oleh karyawan, pekerjaan sebelumnya, bahasa yang digunakan dan yang dikuasai, serta kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Pada tahap perencanaan ini ditetapkan pula analisis pekerjaan yang dilakukan, proses dalam mendefinisikan pekerjaan dan kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan yang diperlukan untuk menempati pada

posisi tertentu. Setelah itu manajer akan mengembangkan dan merevisi deskripsi pekerjaan dan spesifikasinya yang merupakan pernyataan secara tertulis dan menjelaskan apa saja pekerjaan yang dilakukan dan kondisi pekerja. Dan juga terdapat *job specification* yang berisi pernyataan kualifikasi apa saja yang harus dimiliki oleh kandidat supaya bisa menempati posisi tersebut.

## 2. *Recruitment and Decruitment*

*Recruitment* adalah proses perekrutan calon karyawan untuk menempati suatu posisi, manajer akan menggunakan informasi yang didapatkan untuk diidentifikasi dan menarik pelamar yang dirasa cocok untuk menempati posisi tersebut.

*Decruitment* adalah kebalikan dari *recruitment*, yakni kondisi dimana organisasi mengalami kelebihan karyawan, memungkinkan manajer untuk mengurangi karyawan pada organisasi tersebut.

## 3. *Selection*

*Selection* merupakan tahap penyaringan pelamar kerja yang berguna untuk menentukan siapakah yang layak dan memenuhi syarat untuk menempati posisi tersebut. Pada tahap ini manajer perlu kehati-hatian dalam memilih pelamar. Manajer dituntut untuk bisa memprediksi apakah pelamar tersebut akan berhasil dalam bekerja atau tidak.

## 4. *Orientation and Socialization*

*Orientation* adalah tahap pengenalan terhadap pekerjaan dan organisasi kepada karyawan baru. Terdapat 2 jenis orientasi yaitu *work unit orientation* dan *organization orientation*. Untuk *work unit orientation* adalah pengenalan mengenai apa saja pekerjaan yang akan dilakukan, bagaimana pekerjaannya, dan pengenalan terhadap rekan kerja. Sedangkan untuk *organization orientation* merupakan pengenalan terhadap karyawan baru mengenai sejarah, tujuan, filosofi, prosedur serta peraturan pada organisasi tersebut. Beberapa organisasi juga mengadakan adanya tur fasilitas organisasi.

*Socialization* merupakan lebih dari memperkenalkan karyawan baru mengenai organisasi, tetapi manajemen membantu karyawan baru tersebut untuk beradaptasi dengan budaya organisasi.

5. *Training*

Merupakan proses pelatihan karyawan pada organisasi tersebut, pelatihan untuk memastikan bahwa karyawan tersebut terlatih dalam melakukan pekerjaannya dan diharapkan bisa mengembangkan keahliannya. Pelatihan karyawan merupakan kegiatan utama pada HRM. Manajer bertanggung jawab untuk memutuskan jenis *training* apa yang sedang dibutuhkan oleh karyawan, kapan karyawan membutuhkannya dan bentuk pelatihan apa yang akan digunakan.

6. *Performance evaluation*

Mengevaluasi kinerja dari karyawan merupakan elemen dasar dari praktik *human resource*, mengevaluasi kinerja karyawan dilakukan dengan memberikan umpan balik yang berisi seberapa baik karyawan tersebut mengerjakan pekerjaannya, dan mengidentifikasi dimana area karyawan tersebut dibutuhkan pengawasan dan pelatihan tambahan yang berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Organisasi yang memberikan evaluasi kinerja secara berkala akan lebih efektif untuk mempertahankan karyawan dibandingkan dengan organisasi yang memberikan evaluasi kinerja hanya setahun sekali. Metode *performance evaluation* diantaranya adalah menulis *essay*, *critical incident*, *graphic rating scale*, *BARS*, *multiperson comparison*, *MBO*, dan *360-degree appraisal*.

7. *Compensation and benefits*

Kompensasi yang tepat dan efektif merupakan salah satu bagian penting dalam proses HRM, kompensasi merupakan komponen kunci pada upaya organisasi dimanapun untuk menarik serta mempertahankan individu kompeten dalam organisasi tersebut. Kompensasi sendiri bisa terdiri dari tunjangan-tunjangan baik upah dan gaji pokok, tambahan gaji, pembayaran intensif, dan tunjangan lainnya. Sedangkan *benefits* biasanya terdiri dari tunjangan pensiun, asuransi Kesehatan, dan cuti.



## 8. *Career Development*

Pada proses HRM ini akan berpengaruh pada jenjang karir karyawan dan dalam meningkatkan posisi yang ditempati karyawan tersebut dan tentunya akan memiliki tanggung jawab dan penghasilan yang lebih besar pula. Ada pula organisasi yang menerapkan kebijakan untuk membantu karyawannya supaya terus dapat berkembang dengan menawarkan penggantian biaya kuliah jika karyawan tersebut mengambil kuliah ke jenjang selanjutnya pada kelas yang terkait dengan pekerjaan yang dilakukannya.

### 2.1.6 *Internship*

Menurut Dessler (2020) *Internship* atau yang biasa dikenal sebagai magang didefinisikan sebagai situasi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak yaitu mahasiswa dan pemberi kerja. Mahasiswa mendapatkan keuntungan untuk bisa mengasah keterampilan bisnis, belajar lebih banyak mengenai perusahaan, dan bisa menemukan preferensi karir mereka. Keuntungan bagi pemberi kerja adalah dapat menggunakan mahasiswa yang sedang melakukan magang untuk memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perusahaan dan mengevaluasi para mahasiswa yang melakukan magang sebagai pekerja *full time*. Karena ada sekitar 60% mahasiswa yang melakukan magang bisa mendapatkan tawaran sebagai pekerja.

Menurut Martocchio (2018) magang merupakan sebuah bentuk rekrutmen khusus yang melibatkan penempatan mahasiswa dalam sebuah pekerjaan yang dilakukan sementara, perusahaan tidak memiliki kewajiban untuk mempekerjakan mahasiswa yang mengikuti magang tersebut untuk bekerja secara permanen atau menerima mahasiswa tersebut untuk menerima suatu posisi dalam perusahaan secara permanen setelah mereka lulus.

Sides & Mrvica (2017) dalam To & Lung (2020) menyatakan bahwa *Internship* adalah program yang terstruktur, terbimbing, dan pra-pekerja yang memungkinkan mahasiswa untuk menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang mereka miliki dalam situasi secara nyata. Ketika diatur dan dilaksanakan dengan benar, magang yang dilakukan akan memberikan manfaat dari pembelajaran pengalaman dengan menerapkan pengetahuan dalam kasus

secara nyata, mengembangkan keterampilan interpersonal, memajukan kesadaran diri, memahami pengaturan kerja pada bidang yang mereka pilih dan mengeksplorasi minat karir mereka.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian dari *internship*, maka penulis dalam penelitian ini menggunakan definisi dari Dessler (2020) yang mengemukakan bahwa magang merupakan sebagai situasi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak yaitu mahasiswa dan pemberi kerja. Mahasiswa mendapatkan keuntungan untuk bisa mengasah keterampilan bisnis, belajar lebih banyak mengenai perusahaan, dan bisa menemukan preferensi karir mereka.

### **2.1.7 Social Support**

Menurut Baron & Branscombe (2011) dalam bukunya yang berjudul *Social Psychology* menyatakan bahwa *social support* merupakan sebuah kondisi yang menggambarkan pada emosional dan sumber daya lain yang diberikan oleh orang lain. Dukungan sosial ini mengacu pada pada pengalaman atau persepsi bahwa seseorang merasa dicintai, diperhatikan, dihargai oleh orang lain dan bagian dari jaringan sosial yang saling membantu satu sama lain.

Menurut Harris et al. (2007) dalam Mensah et al. (2020) dukungan sosial merupakan perilaku yang dimaksudkan untuk memberikan bantuan kepada orang lain, yang terdiri dari serangkaian perilaku interpersonal yang ada di antara para pekerja dengan konsekuensi pada fungsi psikologis atau perilaku individu.

Menurut pandangan Vangelisti (2009) dalam Yuh & Choi (2017) menyatakan bahwa dukungan sosial bisa didefinisikan dari perspektif sosiologis, psikologis dan komunikasi. Pada perspektif sosiologis menekankan tingkat integrasi individu kedalam suatu kelompok sosial. Pada perspektif komunikasi lebih menekankan pada hubungan yang terjadi antara penyedia dan penerima dukungan tersebut. Sedangkan pada perspektif psikologis lebih berfokus pada tersedianya dukungan yang dirasakan seperti jenis atau jumlahnya dukungan yang diterima atau dirasakan. Konsep dukungan sosial

ini bisa didefinisikan dalam kategori tertentu seperti dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan penilaian yang bisa didapatkan dari direktur, rekan kerja, teman dan keluarga.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pengertian dari dukungan sosial yang dikemukakan oleh Baron & Branscombe (2011) *social support* merupakan sebuah kondisi yang menggambarkan pada emosional dan sumber daya lain yang diberikan oleh orang lain. Dukungan sosial ini mengacu pada pengalaman atau persepsi bahwa seseorang merasa dicintai, diperhatikan, dihargai oleh orang lain dan bagian dari jaringan sosial yang saling membantu satu sama lain.

#### **2.1.8 *Perceived Organizational Support***

Menurut Allen et al. (2008) *perceived organizational support* merupakan pandangan karyawan di suatu perusahaan mengenai seberapa besar organisasi tersebut menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap karyawan. Karyawan melihat bahwa pekerjaan yang mereka lakukan merupakan hubungan timbal balik yang mencerminkan ketergantungan relative dan melampaui kontrak formal. Karyawan tersebut perlu untuk menentukan apakah dan sejauh mana sebuah organisasi mengenali dan menghargai usaha yang dilakukan oleh karyawan, mendukung kebutuhan sosio-emosional karyawan, dan bersedia membantu karyawan jika dibutuhkan.

Menurut Ring (2011) dalam Mensah et al. (2020) mengatakan bahwa *perceived organizational support* merupakan persepsi yang berkembang yang berhubungan dengan derajat diketahuinya nilai yang karyawan berikan kepada organisasi serta kepedulian organisasi terhadap kebahagiaan yang dimiliki oleh pekerja.

*Perceived organizational support* adalah sejauh mana karyawan merasakan bahwa organisasi tempat mereka bekerja peduli dengan kebutuhan dan kesejahteraan karyawan dan mendalilkan bahwa persepsi tersebut akan menghasilkan kepuasan kerja pada karyawan. Karyawan yang menganggap

organisasi mereka mendukung karyawan akan cenderung memandang lingkungan kerja mereka sebagai kurang mengancam dan memungkinkan pencapaian tujuan dan nilai pekerja, misalnya imbalan uang atau kemajuan karir yang bisa membantu memenuhi kebutuhan karyawan tersebut Weiss (2002) dalam Poon et al. (2007).

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai *perceived organizational support* di atas, dalam penelitian ini penulis menggunakan pengertian dari Allen et al. (2008) pandangan karyawan di suatu perusahaan mengenai seberapa besar organisasi tersebut menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap karyawan. Karyawan melihat bahwa pekerjaan yang mereka lakukan merupakan hubungan timbal balik yang mencerminkan ketergantungan relative dan melampaui kontrak formal.

### **2.1.9 Perceived Supervisor Support**

Menurut Golden & Veiga (2008) dalam Mensah et al. (2020) menyatakan bahwa *perceived supervisor support* merupakan keyakinan para karyawan mengenai sejauh mana *supervisor* mereka peduli mengenai bawahannya dan menghargai kontribusi yang dilakukan bawahannya terhadap hasil kerja.

*Perceived supervisor support* merupakan suatu hal yang mengacu pada persepsi bawahan mengenai tingkat dukungan yang mereka terima dari *supervisor* mereka. Tanpa adanya dukungan dari *supervisor* maka tuntutan kerja, situasi dan lingkungan yang penuh dengan tekanan akan berpotensi membahayakan kesejahteraan para pekerja secara keseluruhan (Offer & Schneider, 2008) dalam (Kalliath et al., 2020).

Hsu (2011) mengatakan bahwa berdasarkan hubungan pertukaran sosial, *perceived supervisor support* mengacu pada persepsi yang ada pada karyawan mengenai hubungan mereka dengan *supervisor* mereka dan seberapa baik karyawan dapat mengandalkan *supervisor* mereka untuk mengurus masalah individu mereka. Menurut Gagnon & Michael (2004) dalam Hsu (2011) menggambarkan bahwa *perceived supervisor support* sebagai sejauh mana seorang karyawan merasa bahwa mereka didukung oleh *supervisor* mereka.

Hussien & Lopa (2018) *main supervisor support* adalah sejauh mana supervisor mendukung magang dan mendorong mereka untuk saling mendukung satu sama lain.

Berdasarkan pengertian mengenai *perceived supervisor support* yang sudah dikemukakan di atas, penulis menggunakan pengertian Golden & Veiga (2008) dalam Mensah et al. (2020) merupakan keyakinan para karyawan mengenai sejauh mana *supervisor* mereka peduli mengenai bawahannya dan menghargai kontribusi yang dilakukan bawahannya terhadap hasil kerja.

#### **2.1.10 Perceived Co-worker Support**

*Co-worker support* adalah sejauh mana seorang rekan kerja membantunya, dapat diandalkan ketika dibutuhkan, dan menerima masalah yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan (Babin & Boles, 1996) dalam (Menguc & Boichuk, 2012).

Kim et al. (2017) menyatakan bahwa *perceived co-worker support* adalah keyakinan karyawan mengenai sejauh mana kualitas hubungan membantu yang berasal dari rekan kerja mereka. Misalnya dukungan emosional dalam hal kasih sayang dan perhatian dari rekan kerja akan sangat membantu karyawan untuk mengelola stress dan kelelahan.

Menurut Beehr et al. (2000) dalam Mensah et al. (2020) menyatakan bahwa *perceived co-worker support* adalah komunikasi yang terjalin di antara para karyawan mengenai pekerjaan dan hal-hal yang tidak terkait dengan pekerjaan, serta bisa membantu dan melindungi dari pikiran negatif yang sedang dialami karyawan dalam hal pekerjaan mereka. Hubungan baik yang berkembang di antara karyawan dengan rekan kerja mereka cenderung akan menghasilkan kepercayaan dan kasih sayang. *Co-worker support* adalah sejauh mana rekan kerja pada saat menjalankan magang bersikap ramah dan mendukung satu sama lain (Hussien & Lopa, 2018).

Berdasarkan dari pengertian mengenai *perceived co-worker support* yang sudah dijabarkan di atas, maka penulis pada penelitian ini akan menggunakan pengertian dari Babin & Boles (1996) dalam Menguc & Boichuk (2012)

sejauh mana seorang rekan kerja membantunya, dapat diandalkan ketika dibutuhkan, dan menerima masalah yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan.

#### **2.1.11 Internship Satisfaction**

*Internship satisfaction* didefinisikan sebagai sejauh mana mahasiswa yang melakukan kerja magang mempresepsikan dan merasakan mengenai aspek yang berbeda dari program magang yang mereka jalankan (Hussien & Lopa, 2018). Menurut Ju et al. (1998) dalam Hussien & Lopa (2018) dengan melakukan magang dapat memiliki dampak positif pada persepsi secara keseluruhan mahasiswa mengenai pengembangan karir di industri perhotelan terkait dan dapat meningkatkan daya jual mereka di masa depan.

*Job satisfaction* adalah kombinasi dari keadaan psikologis, fisiologis, dan lingkungan yang akan menyebabkan seseorang akan merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukannya, maka hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerjanya Chen (2009) dalam Koo et al. (2016).

*Job satisfaction* merupakan sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, apakah mereka senang atau tidak dengan profesi atau pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja akan memiliki dampak yang positif dalam menjalankan bisnis sehingga menjadi faktor utama munculnya suasana kerja yang berfungsi dengan baik (Dalkrani & Dimitriadis, 2018).

Berdasarkan dari pengertian mengenai *internship satisfaction* yang sudah penulis jabarkan di atas, peneliti menggunakan definisi dari Hussien & Lopa (2018) *internship satisfaction* didefinisikan sebagai sejauh mana mahasiswa yang melakukan kerja magang mempresepsikan dan merasakan mengenai aspek yang berbeda dari program magang yang mereka jalankan.

#### **2.1.12 Faktor Internship Satisfaction**

Menurut Qu et al. (2021) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menjalankan *internship* pada industri perhotelan, yaitu

institusi akademik, manajemen hotel, dan mahasiswa itu sendiri. Dari sisi institusi akademik kepuasan magang berasal dari perencanaan magang, kesiapan dalam hal akademik, kesiapan akademik yang diberikan, pembimbing akademik, bantuan dalam administrasi, adanya evaluasi kinerja, dan relevansi magang dengan desain kurikulum yang diberikan kepada para mahasiswa.

Dari sudut pandang manajemen hotel tingkat kepuasan magang mahasiswa ditentukan dengan kondisi lingkungan kerja, adanya hubungan kerja dan interaksi sosial, adanya bantuan dari rekan kerja dan supervisor, terdapat pelatihan keterampilan dan pengalaman belajar. Pada sudut pandang mahasiswa kepuasan magang ditentukan oleh adanya inisiatif dari mahasiswa tersebut, komitmen dan dedikasi, otonomi, semangat untuk mau belajar, apresiasi yang diterima dan umpan balik yang didapat. Tingkat kepuasan magang akan mempengaruhi pilihan karir mahasiswa setelah lulus nanti.

### **2.1.13 *Intention to Join Hospitality Industry***

Kualitas dari program kerja magang yang sukses dijalankan akan menarik pilihan karir masa depan mahasiswa yang melaksanakan magang di industri pariwisata dan perhotelan. Fox (2001) dalam Lam & Ching (2007) menyatakan bahwa pengalaman magang yang buruk akan membuat orang yang menjalankan magang tersebut menjauh dari industri tersebut setelah lulus nanti.

*Toward pursuing a career in the industry* berkonsep pada faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan karir mahasiswa perhotelan adalah pengalaman yang sudah dimilikinya selama melaksanakan magang. Pembelajaran selama melaksanakan magang baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur akan memainkan peran penting dikap mahasiswa untuk mengejar karirnya di industri pariwisata setelah mereka lulus. Salah satu kekhawatiran yang berkaitan mahasiswa yang melakuka pekerjaan atau penempatan kerja adalah bahwa tugas yang dikerjakannya kasar dan membosankan bukan suatu proyek yang menarik dan bermanfaat. Hal tersebut

alih-alih mendorong mahasiswa untuk mendapatkan keterampilan yang akan bermanfaat pada karir mereka di masa depan akan menyebabkan mahasiswa tersebut tidak berminat untuk mengejar karir pada industri pariwisata sama sekali Demonte & Vaden (1987) dalam Richardson (2008).

*Intention to join* merupakan keinginan untuk bergabung dengan perusahaan, terdapat berbagai faktor bagi mahasiswa dalam menerima tawaran pekerjaan, yaitu rekan kerja, jam kerja, gaji yang didapatkan, tunjangan yang diberikan, supervisor, keamanan dalam bekerja, kondisi lingkungan kerja dan jenis pekerjaan yang akan dikerjakan Misra & Dubey (2020).

Berdasarkan dari pengertian *intention to join hospitality* di atas, maka penulis menggunakan pengertian dari Fox (2001) dalam Lam & Ching (2007) Kualitas dari program kerja magang yang sukses dijalankan akan menarik pilihan karir masa depan mahasiswa yang melaksanakan magang di industri pariwisata dan perhotelan. Pengalaman magang yang buruk akan membuat orang yang menjalankan magang tersebut menjauh dari industry tersebut setelah lulus nanti

#### **2.1.14 Faktor *Hotel Internship Career Intention***

Menurut Qu et al. (2021) terdapat beberapa faktor yang dapat memotivasi mahasiswa perhotelan dalam memilih industri perhotelan setelah lulus nanti, yaitu fakultas, mentor dalam industri, penasihat, orang tua dan media sosial. Dari mahasiswanya sendiri faktor utama yang dapat mempengaruhi pilihan mereka dalam berkarir adalah industri yang menarik, peluang mereka untuk bisa sekaligus melakukan *traveling*, kepedulian terhadap orang lain, karir yang cukup stabil, *cross training*, *transferable skills*, keberagaman budaya, dan gender. Pengalaman magang yang tidak menyenangkan juga cenderung memberikan sikap negatif terhadap bekerja pada industri perhotelan karena tidak memotivasi untuk melanjutkan karir pada industri ini setelah lulus nanti.



## 2.2 Pengembangan Hipotesis

### 2.2.1 Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Internship Satisfaction*

Terdapat hubungan positif antara *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction* pada karyawan hotel Bilgin & Demirer (2015). Adanya dukungan yang berasal dari organisasi akan meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen karyawan. Pada hal ini terjadi karena adanya penghargaan dari organisasi, perbaikan kondisi kerja, peningkatan otonomi kerja dan pemberian nilai kepada karyawan yang dilakukan oleh manajemen hotel. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mabasa & Ngirande (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang pada *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction*, namun fakta tersebut ditemukan hanya berasal dari *junior academic* saja.

Menurut Poon et al. (2017) menemukan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan pada kepuasan kerja penting untuk menentukan faktor mana yang berkontribusi pada pembentukannya apakah keterampilan politik pemimpinnya atau keadilan proseduralnya. Ditemukan pula efek dari dukungan organisasi yang dirasakan pada kepuasan kerja menjadi lebih menonjol di antara karyawan dengan kecenderungan yang lebih rendah untuk percaya daripada kecenderungannya yang tinggi untuk percaya. Pada tingkat dukungan organisasi yang dirasakan tinggi untuk karyawan, terlepas dari tingkat kepercayaan mereka. Namun pada tingkat rendah dukungan organisasi yang dirasakan maka kecenderungan rendah untuk percaya mengungkapkan kepuasan kerja yang lebih rendah daripada mereka yang memiliki kecenderungan yang tinggi untuk percaya.

H1: *perceived organizational support* memiliki hubungan positif terhadap *job satisfaction*

### **2.2.2 Pengaruh *Perceived Supervisor Support* terhadap *Internship Satisfaction***

Menurut Hussien & Lopa (2018) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara *perceived supervisor support* terhadap *job satisfaction*. Semakin tinggi dukungan dari supervisor mereka maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan magang.

Ada hubungan antara *Perceived supervisor support* terhadap *job satisfaction*, supervisor memainkan peran penting dalam penataan lingkungan kerja dan pembinaan di antara bawahannya. Supervisor juga dianggap sebagai agen organisasi dalam mengarahkan dan mengevaluasi bawahan serta memberikan informasi mengenai tujuan dan strategi organisasi Gok et al. (2015).

H2: *Perceived supervisor support* memiliki hubungan positif terhadap *internship satisfaction*

### **2.2.3 Pengaruh *Perceived Co-worker Support* terhadap *Internship Satisfaction***

Ada hubungan positif antara *perceived co-worker support* terhadap *job satisfaction*, semakin tinggi dukungan dan dorongan yang diberikan oleh rekan kerja maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan magang Hussien & Lopa (2018).

Ramos & Almeida (2017) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara *perceived co-worker support* terhadap *job satisfaction*. Karyawan yang memiliki persepsi tinggi terhadap dukungan sosial dan rekan kerja akan menunjukkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dalam situasi yang menampilkan keterlibatan kerja yang tinggi pula.

H3: *Perceived co-worker support* memiliki hubungan positif terhadap *internship satisfaction*

### 2.2.4 Pengaruh *Internship Satisfaction* terhadap *Intention to Join Hospitality Industry*

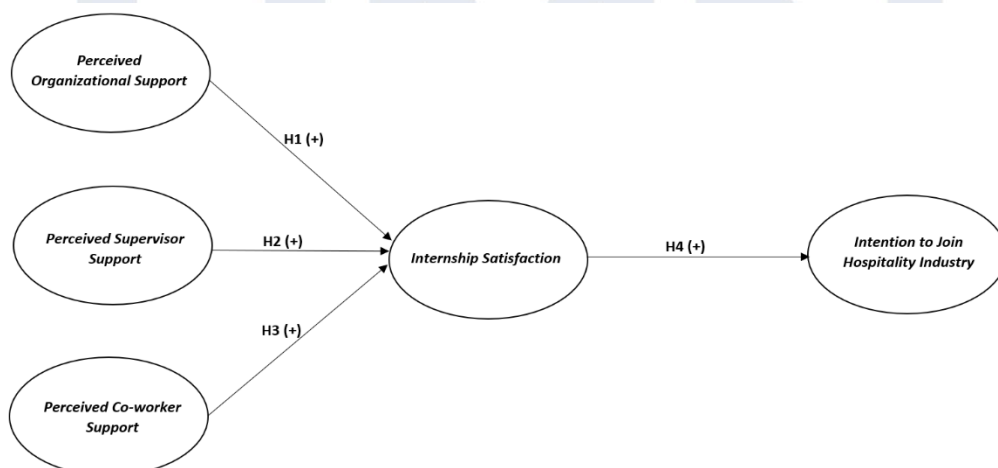
Keterlibatan mahasiswa dalam magang yang memuaskan akan berdampak pada mahasiswa tersebut untuk memasuki bidang pilihan mereka (Koo et al., 2016). Ko (2008) dalam Siu et al. (2012) menyatakan bahwa pengalaman magang yang memuaskan akan meningkatkan kepercayaan diri untuk memiliki pengembangan karir dimasa depan di industri perhotelan.

Menurut Pavensic & Brymer (1989) dalam Siu et al. (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja magang dapat mempengaruhi niat karir dimasa depan. Hasil studinya mendukung bahwa mahasiswa manajemen perhotelan memiliki pandangan dan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya mengenai industry sesuai dengan Pendidikan dan pengalaman magang mereka dan akan mempertimbangkan untuk bergabung pada industri ini.

H4: *Internship satisfaction* memiliki hubungan positif terhadap *Intention to Join Hospitality Industry*

### 2.3 Model Penelitian

Penulis dalam melakukan penelitian menggunakan model penelitian yang berasal dari Mensah et al. (2020), dengan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.3 Model Penelitian

Sumber: Mensah et al. (2020). *Work-based social support and hospitality internship satisfaction*

H1: *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Internship Satisfaction*

H2: *Perceived Supervisor Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Internship Satisfaction*

H3: *Perceived Co-worker Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Internship Satisfaction*

H4: *Internship Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Intention to Join Hospitality Industry*

A large, light blue watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered on the page. It features a stylized 'U' and 'M' with a grid of squares inside, all within a circular shape.

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.4 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan	Manfaat Penelitian
1.	Christopher Mensah, Melody E. Appietu & Vincent K. Asimah (2020)	<i>Journal of Hospitality, Leisure, Sport &amp; Tourism education</i>	<i>Work-based Social Support and Hospitality Internship Satisfaction</i>	Dalam jurnal ini menunjukkan bahwa <i>internship satisfaction</i> membantu memediasi hubungan antara <i>perceived organizational support</i> , <i>perceived supervisor support</i> dan <i>perceived co-worker support</i>	Sebagai acuan untuk jurnal utama dalam penelitian
2.	Ishfaq Ahmed, Muhammad Musarrat Nawaz, Ghulam Ali & Talat Islam (2015)	<i>Emerald Group Publishing Limited</i>	<i>Perceived Organizational Support and its Outcomes</i>	Dalam jurnal ini menunjukkan bahwa adanya dukungan yang berasal dari organisasi akan meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen karyawan.	Sebagai acuan pendukung dalam hipotesis penelitian <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>internship satisfaction</i> .
3	June M. L. Poon,	<i>International</i>	<i>Propensity To Trust As a</i>	Jurnal ini menunjukkan	Sebagai acuan dalam

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan	Manfaat Penelitian
	Aliah Hanim Mohd Salleh & Zizah Che Senik (2017)	<i>Journal of Organization Theory &amp; Behavior</i>	<i>Moderator of The Relationship Between Perceived Organizational Support and Job Satisfaction</i>	bahwa bahwa dukungan organisasi yang dirasakan pada kepuasan kerja penting dan ditemukan pula efek dari dukungan organisasi yang dirasakan pada kepuasan kerja.	hipotesis penelitian <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>internship satisfaction</i> .
4	Faten M. Hussien & Mick La Lopa (2018)	<i>Routledge Taylor &amp; Francis Group, LLC</i>	<i>The Determinants of Student Satisfaction With Internship Programs In The Hospitality Industry: A Case Study In The USA</i>	Dalam jurnal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan dari supervisor mereka maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan magang.	Sebagai acuan dalam hipotesis penelitian <i>perceived supervisor support</i> terhadap <i>internship satisfaction</i> .
5	Sibel Gok, Isil Karatuna & Pinar Ozdemir Karaca	<i>Procedia Social and Behavioral Sciences</i>	<i>The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction</i>	Dalam jurnal ini menunjukkan bahwa supervisor memainkan peran penting dalam penataan lingkungan kerja dan	Sebagai acuan dalam hipotesis penelitian <i>perceived supervisor support</i> terhadap <i>internship satisfaction</i>

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan	Manfaat Penelitian
				pembinaan di antara bawahannya, serta dianggap sebagai agen organisasi.	
6	Faten M. Hussien & Mick La Lopa (2018)	<i>Routledge Taylor &amp; Francis Group, LLC</i>	<i>The Determinants of Student Satisfaction With Internship Programs In The Hospitality Industry: A Case Study In The USA</i>	Dalam jurnal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan dan dorongan yang diberikan oleh rekan kerja maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan magang	Sebagai acuan dalam hipotesis penelitian <i>perceived co-worker support terhadap internship satisfaction</i>
7	Alejandro Orgambidez-Ramos & Helena de Almeida (2017)	<i>Elsevier Inc</i>	<i>Work Engagement, Social Support, and Job Satisfaction in Portuguese Nursing Staff: A Winning Combination</i>	Dalam Jurnal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki persepsi tinggi terhadap dukungan sosial dan rekan kerja akan menunjukkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dalam situasi yang	Sebagai acuan dalam hipotesis penelitian <i>perceived co-worker support terhadap internship satisfaction</i>

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan	Manfaat Penelitian
				menampilkan keterlibatan kerja yang tinggi pula.	
8	Gi-Yong Koo, Michael J. Diacin, Jam Khojasteh & Anthony W. Dixon (2016)	<i>Sport Management Education Journal</i>	<i>Effects of Internship Satisfaction on the Pursuit of Employment in Sport Management</i>	Keterlibatan mahasiswa dalam magang yang memuaskan akan berdampak pada mahasiswa tersebut untuk memasuki bidang pilihan mereka	Sebagai acuan dalam hipotesis penelitian.

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA  
NUSANTARA