

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada masa kini banyak terjadi perubahan dan perkembangan yang salah satunya dari segi permintaan hingga kebutuhan industri, khususnya di bidang *Human Capital*. Dedikasi serta semangat yang kuat sangat dituntut untuk dimiliki oleh sumber daya manusia yang baik bagi perusahaan sehingga tiap individu diharapkan memiliki nilai tanggung jawab dan keterlibatan kerja yang tinggi (Sima *et al.*, 2020). *Human Capital* merupakan aset inti bagi perusahaan yang menjamin pencapaian tujuan dan jalannya perusahaan melalui keterampilan dan strategi yang dimiliki oleh sumber daya manusia itu sendiri (Dimov, 2017). Sumber daya manusia merupakan keunggulan kompetitif yang dapat dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya, maka dari itu pengembangan dan pengolahan yang tepat sangat dibutuhkan untuk menjaga kinerja sumber daya manusia (Yanti & Sanica, 2021). Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dibentuk dan dikembangkan melalui program magang, yang mana pada masa kini kegiatan magang dianggap penting untuk dilakukan oleh mahasiswa sebelum masuk ke dunia kerja dan telah banyak perguruan tinggi yang mewajibkan mahasiswa untuk mengikuti program kerja magang sebagai salah satu syarat kelulusan.

Salah satu perguruan tinggi yaitu Universitas Multimedia Nusantara sudah mewajibkan mahasiswa untuk mengambil mata kuliah magang (*internship*) yang dilanjutkan dengan laporan hingga sidang magang untuk kebutuhan validasi mahasiswa bahwa telah menyelesaikan program magang (UMN, 2022). Hal tersebut diyakini memberikan banyak manfaat bagi mahasiswa kedepannya, seperti potensi kerja *part-time* maupun *freelance*, tambahan uang saku, membentuk koneksi, pembangunan karir, menambah ilmu, wawasan hingga pengalaman baru (UMN, 2022). Dalam rangka mendukung mahasiswa untuk mempersiapkan diri mengikuti program magang, Universitas Multimedia Nusantara turut memfasilitasi mahasiswa dengan salah satu program *Career*

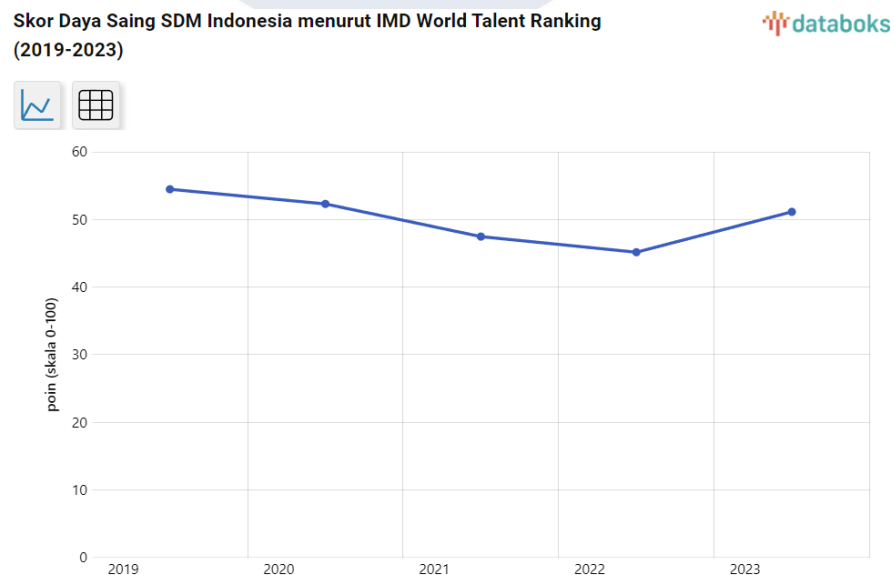
*Development Center (CDC)* yaitu *Career Preparation* yang merupakan sosialisasi untuk membantu mahasiswa dalam mempersiapkan hal-hal seperti tips dan trik pembuatan CV (*Curriculum Vitae*), penggunaan *job portal*, hingga tips dan trik menghadapi wawancara kerja serta berbagi *insight* terkait dunia kerja kepada mahasiswa. Selain itu, juga terdapat *Career Day* UMN yang diadakan untuk mahasiswa dengan tujuan menjembatani mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan peluang dengan perusahaan yang sedang membuka lowongan baik untuk posisi magang ataupun posisi *full-time*, kerjasama ini dilakukan dengan 50 perusahaan yang sedang membuka lowongan sehingga peluang yang didapat mahasiswa untuk mendapatkan pekerjaan akan semakin besar (UMN,2023).

Menurut undang-undang ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2013, program magang merupakan suatu sistem pelatihan yang digunakan untuk mendapatkan pelatihan dan bimbingan secara langsung dari orang yang telah berpengalaman di bidangnya sehingga memiliki pengalaman dan gambaran sebelum memasuki dunia kerja. Pengalaman yang didapat mahasiswa selama menjalani program magang juga dapat menjadi poin tambahan bagi perusahaan dalam memilih calon karyawan dan pengalaman praktis yang didapati dapat membantu mahasiswa untuk mengaplikasikan dan membandingkan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dengan praktek dunia kerja (Cohen, 2014). Program magang juga dinilai dapat mempengaruhi pengembangan karir mahasiswa secara positif seperti pendapatan yang lebih tinggi pada awal karir (Callanan & Benzing, 2004; Gault *et al.*, 2000; Knemeyer & Murphy, 2002), hingga mendapatkan peluang yang lebih besar dalam karir profesional (Beard, 2007; Knouse & Fontenot, 2008), pengalaman yang didapat dari program magang tersebut dapat memberikan gambaran yang realistis kepada mahasiswa terkait dengan ekspektasi terhadap dunia kerja (Knouse *et al.*, 1999). Mahasiswa yang menjalani program magang dinilai memiliki peluang yang lebih tinggi dibandingkan mahasiswa yang tidak mengikuti program magang (NACE, 2009).

Pada umumnya saat merekrut mahasiswa untuk mengikuti program magang, perusahaan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap mahasiswa baik dari pengalaman kerja hingga ilmu dan keterampilan yang dimiliki (Beard, 1998). Kebanyakan mahasiswa magang akan direkrut sebagai karyawan jika dibutuhkan, hal ini dilakukan agar biaya perekrutan karyawan dapat diminimalisir melalui proses *screening* yang dilakukan sejak periode magang berlangsung (Beard, 1998). Program magang tidak hanya menguntungkan bagi mahasiswa, hal ini juga menguntungkan bagi perusahaan karena dapat menerima pandangan dan ide maupun inovasi dari sudut pandang yang berbeda atau bahkan tidak dapat dibayangkan oleh internal perusahaan (Beard, 1998), walaupun begitu perusahaan juga harus memberikan bimbingan dan arahan secara konstan kepada pemegang karena umumnya mahasiswa belum memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab hariannya (Birch *et al.*, 2010). Sisi baiknya, hal tersebut mempengaruhi tingkat *turnover* karyawan yang cenderung lebih rendah pada karyawan yang pernah menjalani program magang dibandingkan yang tidak pernah menjalaninya (Beard, 2007).

Kontribusi magang mahasiswa bagi perusahaan yaitu perusahaan memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dengan tingkat produktivitas yang baik dan jumlah sumber daya yang dapat dimanfaatkan, serta dapat digunakan untuk meminimalisir biaya rekrutmen dan pengembangan untuk sumber daya manusia karena keterampilan dan pelatihan yang dimiliki dari program magang sudah cukup memberikan keterampilan dan pelatihan yang baik (Rogers *et al.*, 2021). Mahasiswa juga turut memanfaatkan kesempatan magang untuk meningkatkan keterampilan, nilai diri, dan memaksimalkan rekam jejak karir yang pernah dimiliki (Alpert *et al.*, 2009) dan bagi perusahaan, dengan adanya program magang maka dapat mengatasi kekurangan yang umumnya dimiliki oleh tenaga kerja yaitu tenaga kerja dengan kemampuan komunikasi yang kurang baik, etos kerja yang buruk, hingga strategi pemecahan masalah dan kerjasama tim yang kurang baik, dan masalah tenaga kerja tersebut dapat ditingkatkan dengan menjalani program magang

(Jamil *et al.*, 2013). Kesempatan magang yang dimiliki oleh mahasiswa sangat diminati karena memiliki keuntungan untuk meningkatkan nilai daya tawar dan daya saing di pasar tenaga kerja untuk dapat memenuhi kebutuhan pasar dan memperoleh nilai tambah untuk portofolio yang dapat meningkatkan nilai diri (Abdulla *et al.*, 2019). Terdapat banyak peluang dan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman magang di perusahaan, berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak Nizam selaku Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) bahwa akan terdapat 300 perusahaan yang akan memfasilitasi mahasiswa dalam program kerja magang sehingga pemerintah dapat terus menjembatani mahasiswa dengan dunia kerja untuk mendapatkan ilmu dan pengalaman yang sesuai dengan bidang keterampilannya. Mahasiswa dapat mengambil peluang yang diberikan oleh perusahaan-perusahaan tersebut untuk mendapatkan pengalaman, koneksi, hingga keterampilan yang dapat berguna bagi prospek karir kedepannya.

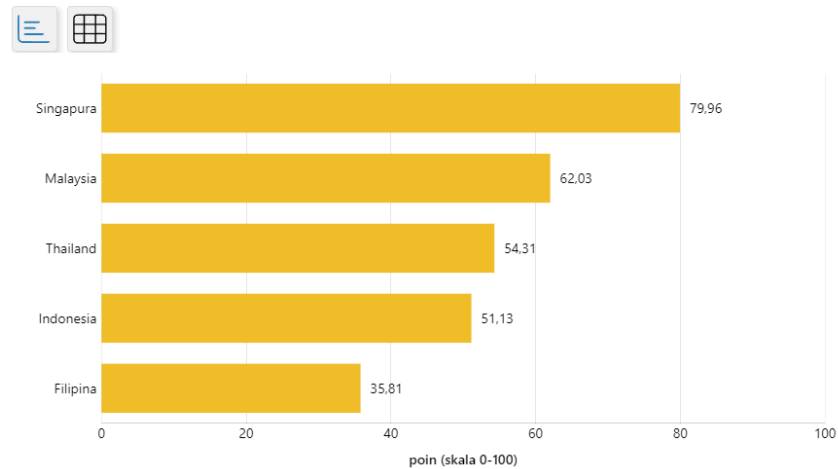


**Gambar 1.1 Peringkat Daya Saing Tenaga Kerja Indonesia**

Sumber: Databoks (2024)

Skor Daya Saing SDM Asia Tenggara menurut IMD World Talent Ranking (2023)

databoks



**Gambar 1.2 Peringkat Daya Saing Tenaga Kerja di Asia Tenggara**

Sumber: Databoks (2024)

Saat ini daya saing tenaga kerja di Indonesia masuk ke dalam kategori golongan rendah, berdasarkan data pada **Gambar 1.1** diatas ditemukan bahwa per tahun 2023 Indonesia berada pada peringkat ke-47 dari jumlah 64 negara serta dengan skor 51,13 dan menurut hasil laporan dari *World Talent Ranking 2023* yang berada dibawah naungan *Institute for Management Development (IMD)*. Pada tahun 2014 Indonesia pernah berada pada peringkat ke-40, namun terus mengalami sejumlah kemunduran di tahun-tahun berikutnya. Menurut laporan tersebut terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi rendahnya daya saing di negara kita, yaitu rendahnya tingkat investasi dan pengembangan tenaga kerja seperti pengeluaran untuk program pendidikan, ketidakmenyeluruhan program magang, dan minimnya pelatihan keterampilan, lalu kurangnya penarik bagi tenaga kerja seperti kualitas hidup yang kurang baik, motivasi kerja yang rendah, dan pertumbuhan angkatan kerja yang rendah. Berdasarkan informasi yang tertera pada **Gambar 1.2**, saat ini Indonesia berada pada posisi ke-4 dari 5 negara di Asia Tenggara dalam peringkat daya saing dengan poin 51,13 dan Singapura menjadi peringkat utama dengan poin hampir mencapai 80 yaitu 79,96, selain itu kesiapan tenaga kerja negara kita yang belum setara untuk bersaing dengan tenaga kerja dari

negara lain karena pertumbuhan kualitas dan kuantitas tenaga kerja tidak seimbang dan ketidaksesuaian industri dengan tingkat pendidikan yang dimiliki serta anggaran pendidikan yang rendah (Databoks, 2024). Kurangnya pengaplikasian program magang menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan rendahnya daya saing sumber daya manusia di Indonesia, sedangkan program magang sendiri memiliki banyak manfaat khususnya dalam prospek karir, pengembangan keterampilan, dan pengalaman yang berguna untuk menambah wawasan. Tenaga kerja maupun institusi pendidikan dan perusahaan harus mulai memperhatikan kualitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia lokal agar mampu bersaing dengan tenaga kerja dari negara lain.

### **Provinsi dengan Jumlah Mahasiswa Terbanyak**

#### **1. Jawa Timur**

Jumlah mahasiswa: 145.501

Jumlah mahasiswi: 200.088

#### **2. Jawa Barat**

Jumlah mahasiswa : 133.511

Jumlah mahasiswi : 158.077

#### **3. Jawa Tengah**

Jumlah mahasiswa : 97.495

Jumlah mahasiswi : 154.055

#### **4. DKI Jakarta**

Jumlah mahasiswa : 94.380

Jumlah mahasiswi : 107.957

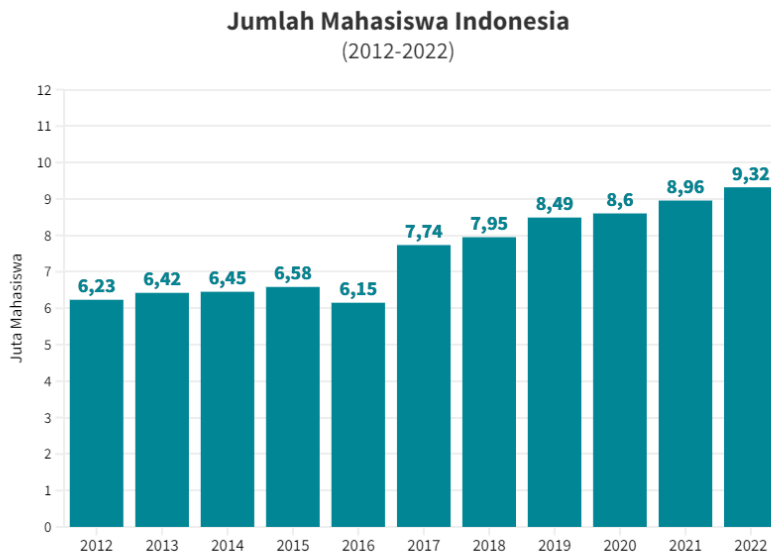
#### **5. Banten**

Jumlah mahasiswa : 78.462

Jumlah mahasiswi : 110.599

**Gambar 1. 3 Provinsi dengan Jumlah Mahasiswa Terbanyak di Indonesia**

Sumber: DetikEdu (2023)

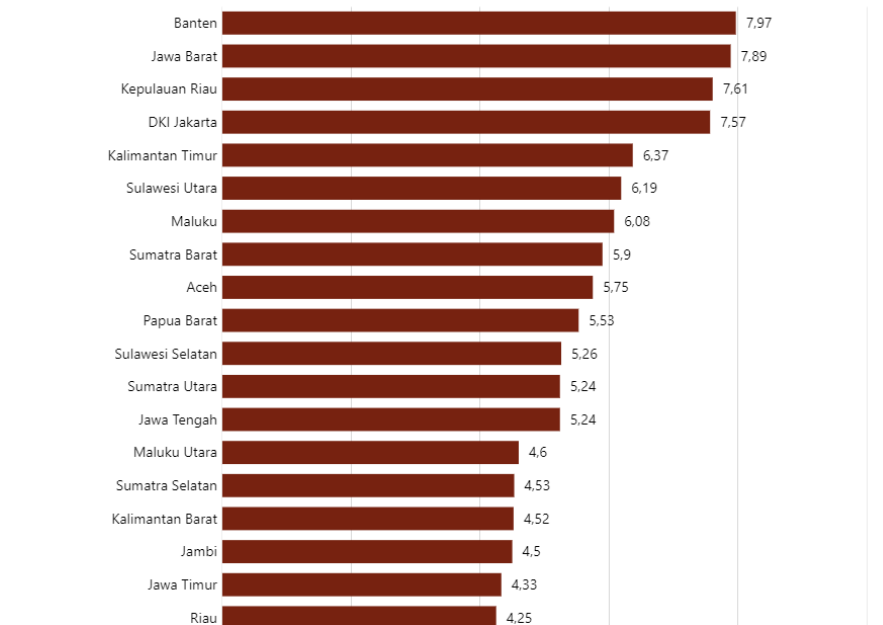


Sumber: Kemendikbudristek dan Kemenag

**Gambar 1. 4 Jumlah Mahasiswa di Indonesia**

Sumber: Kemendikbudristek & Kemenag

Jumlah mahasiswa di Indonesia berdasarkan data dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) dan kementerian Agama (Kemenag) per tahun 2023 dari **Gambar 1.4** mencapai jumlah 9,32 juta mahasiswa yang meningkat di tiap tahunnya mulai dari tahun 2012 dengan jumlah 6,23 mahasiswa. Dengan jumlah 9,32 juta mahasiswa di Indonesia, terdapat provinsi yang masuk ke dalam kategori provinsi dengan jumlah mahasiswa terbanyak yaitu di Provinsi Banten yang berada di posisi ke-5 dengan jumlah total sekitar 189.061 mahasiswa seperti yang tercantum pada **Gambar 1.3** diatas (DetikEdu, 2023).



**Gambar 1. 5 Tingkat Pengangguran di Kabupaten/Provinsi Banten**

Sumber: Databoks (2023)

**Tabel 1.3.9 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Kabupaten Tangerang Tahun 2022**

Kelompok Usia	Jumlah
(1)	(2)
Tidak/Belum Bekerja	808.965
Mengurus Rumah Tangga	704.604
Pelajar/Mahasiswa	601.510
PNS Umum (PNS)	20.272
PNS Guru	21.786
TNI/POLRI	4.336
Petani	8.967
Peternak	118
Karyawan Swasta	659.223
Lainnya	443.530

Sumber: DKB Semester II Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Tahun 2022

**Gambar 1. 6 Jumlah Penduduk yang Tidak/Belum Bekerja di Kabupaten Tangerang**

Sumber: DKB Semester II Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang Tahun 2022



Kabupaten Tangerang merupakan bagian dari Provinsi Banten dengan jumlah mahasiswa terbanyak se-Indonesia, maka dari itu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Provinsi Banten mengoptimalkan program magang bagi mahasiswa melalui kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran mahasiswa dalam mengikuti program magang karena kebutuhan perusahaan dan ketersediaan tenaga kerja yang kompeten dapat dipenuhi melalui keikutsertaan mahasiswa dalam program magang hingga diharapkan dapat menekan jumlah pengangguran di Provinsi Banten sebagai provinsi dengan peringkat utama dengan tingkat pengangguran tertinggi di Indonesia yakni dengan tingkat pengangguran terbuka sebesar 7,97% seperti tercantum pada **Gambar 1.5** (Databoks, 2023) serta jumlah penduduk yang tidak atau belum bekerja di Kabupaten Tangerang tergolong tinggi dengan jumlah 808.965 jiwa seperti pada informasi yang tercantum pada **Gambar 1.6**. Dengan adanya keresahan pemerintah Provinsi Banten maka dijalin kerjasama dengan ISO Jepang yang akan memfasilitasi 25.000 hingga 35.000 mahasiswa untuk mendapatkan kesempatan magang kerja di Jepang yang akan dilaksanakan pada tahun 2024 ini (mediabanten.com, 2024).

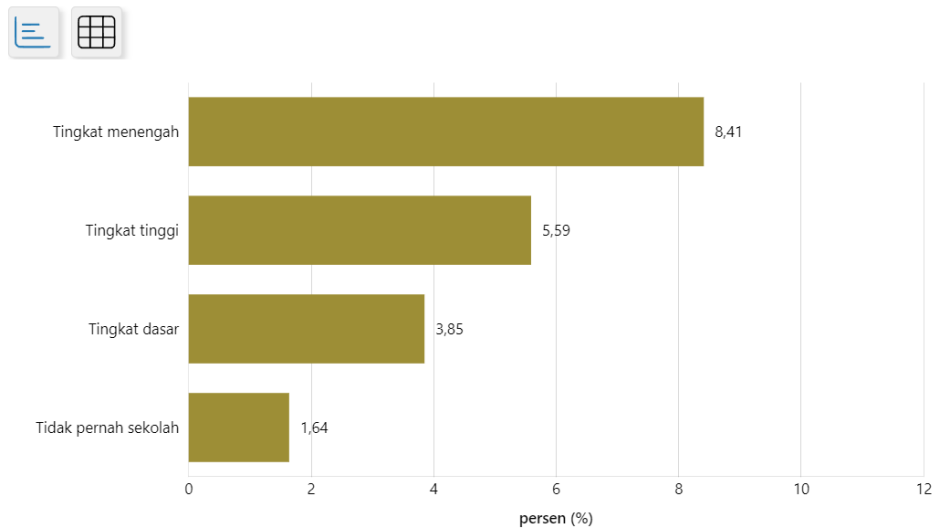
Kesempatan magang yang dimiliki oleh mahasiswa sangat diminati karena memiliki keuntungan untuk meningkatkan nilai daya tawar dan daya saing di pasar tenaga kerja untuk dapat memenuhi kebutuhan pasar dan memperoleh nilai tambah untuk portofolio yang dapat meningkatkan nilai diri (Abdulla et al., 2019). Poin tambahan yang dirasakan oleh mahasiswa yang puas dalam menjalani program magangnya dapat mempersingkat masa tunggu setelah lulus untuk ke jenjang karir dengan mendapatkan kesempatan rekrutmen lebih awal atau dalam kata lain mahasiswa yang puas dalam menjalani program magang akan lebih mudah mendapatkan pekerjaan dikarenakan memiliki daya jual yang lebih tinggi yang didapatkan melalui kemampuan dan keterampilan yang lebih baik untuk dapat memenuhi kebutuhan industri (Oswald & Renold, 2021). Program magang yang dijalani mahasiswa merupakan salah satu kewajiban perusahaan untuk memastikan kepuasan magang mahasiswa untuk

dapat menciptakan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas (Tsuroyya et al., 2021).

Mahasiswa dengan tingkat kepuasan magang yang tinggi dinilai memiliki komitmen dan motivasi yang lebih besar dan memberikan arah terkait dengan identitas karir kedepannya sehingga memiliki sifat yang kompetitif untuk dapat bersaing dengan tenaga kerja lainnya dan dapat bersaing dengan kandidat lainnya dengan prospek karir yang lebih baik (Seyitoglu & Yirik, 2014; Qu et al., 2021). Kinerja yang maksimal diberikan oleh pemegang yang memiliki pengembangan keterampilan dan pengalaman yang memuaskan sehingga perusahaan mendapatkan manfaat penuh dengan mempekerjakan dan menjaga kepuasan magang mahasiswa (D'Abate, 2009; Suazo & Turnley, 2020; Simons, 2021) dan produktivitas kerja akan meningkat ketika ekspektasinya terpenuhi sehingga dicapai kepuasan yang mendorong produktivitas tersebut. Mahasiswa yang memiliki kepuasan terkait dengan pengalaman magang yang dimilikinya memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi kepada perusahaan sehingga memicu rasa memiliki dan keterikatan dengan perusahaan yang menghasilkan karyawan yang produktif dan berkualitas untuk kemajuan perusahaan dengan lebih terbuka dengan rekan kerja serta mampu berkomunikasi dan menjaga kontak dalam mengatasi permasalahan yang terjadi (Rousseau, 1989; McDermott et al., 2013). Perusahaan yang berinvestasi untuk pengembangan dan pelatihan mahasiswa magang akan mendapatkan kinerja dan kontribusi yang baik dari para pemegang (Bal et al., 2013).

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

Tingkat Pengangguran Terbuka Menurut Pendidikan (Februari 2023)

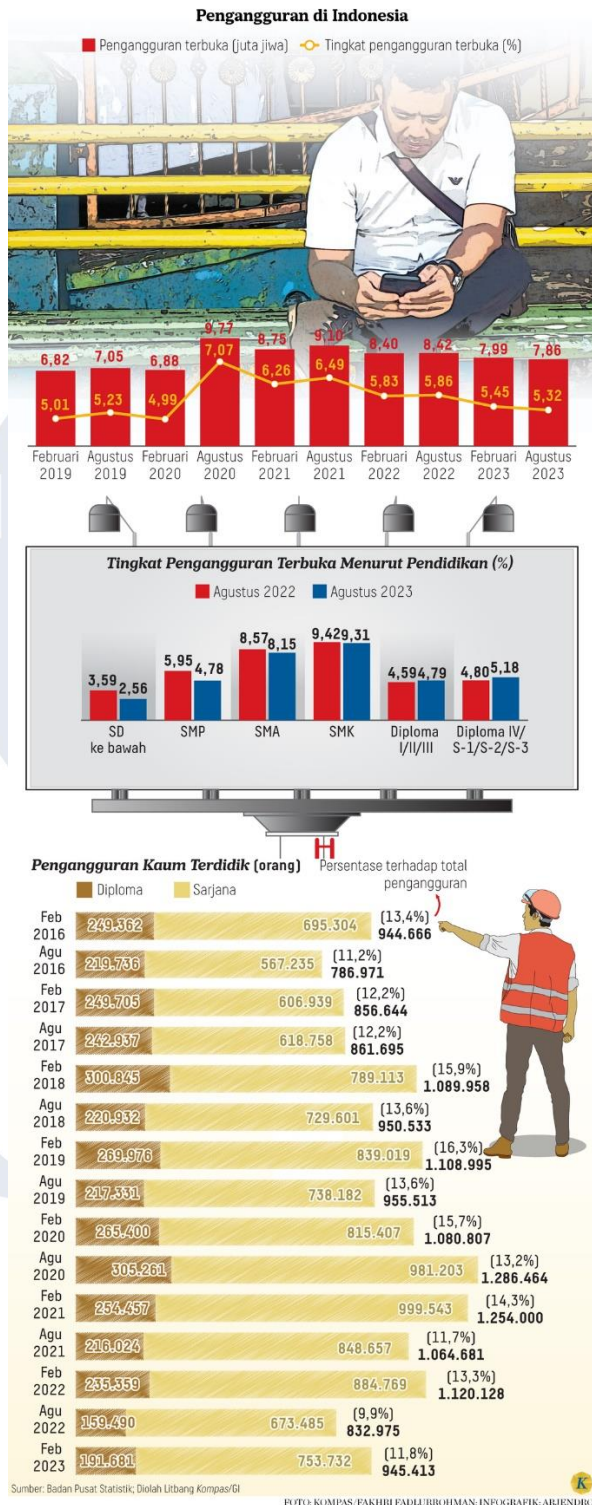


**Gambar 1. 7 Tingkat Pengangguran Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Sumber: Databoks (2023)

Tingkat pengangguran terbuka pada **Gambar 1.7** menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SMA berada pada peringkat pertama untuk tingkat pengangguran terbuka dengan persentase 8,41% sedangkan dari tingkat pendidikan tinggi berada pada peringkat kedua dengan persentase 5,59%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tinggi tidak menjamin seseorang mendapat pekerjaan tetap jika tidak memiliki nilai atau keterampilan lebih untuk dapat bersaing dengan tenaga kerja lainnya.

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



**Gambar 1. 8 Pengangguran Berdasarkan Pendidikan Tinggi**

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Begitu pula pada **Gambar 1.8** terdapat data terkait dengan pengangguran pada kalangan kaum terdidik yaitu antara diploma dengan sarjana per tahun 2023. Berdasarkan pada data yang diterima, setiap tahunnya total pengangguran dari tingkatan sarjana lebih tinggi dibandingkan dengan tingkatan diploma. Tingkatan pengangguran untuk kalangan terdidik berhasil mengalami penurunan pada tahun 2022 namun kembali meningkat pada tahun 2023 dan jumlah mahasiswa yang menyelesaikan tingkat sarjana tiap tahunnya dapat mempengaruhi kenaikan tingkat pengangguran.

Berdasarkan *pilot survey* yang dilakukan penulis terkait dengan kepuasan mahasiswa selama menjalani program magang yang diisi oleh 40 orang mahasiswa yang telah menyelesaikan program magang dan berdasarkan **Gambar 1.9** didapati sekitar 60% atau setara dengan 24 orang mahasiswa merasa tidak puas setelah menjalani program magang dan terdapat 40% atau setara dengan 16 orang mahasiswa yang puas setelah menjalani program magang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat ketidakpuasan mahasiswa lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan, padahal proses yang dijalani selama program magang berlangsung dapat dijadikan bekal kedepannya baik dari segi pengalaman, koneksi, maupun keterampilan.



**Gambar 1. 9 Data Kepuasan Magang Mahasiswa**

Sumber: Data Pribadi (2024)

Kepuasan magang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti *supervisor support, task clarity, service quality, perceived value, dan student expectation*

(Zhao *et al.*, 2022) dan relevan dengan penelitian yang membahas hubungan antara *Service Quality*, *Perceived Value*, *Student Expectation* terhadap *Student Satisfaction* mahasiswa yang menjalani program kerja magang dilakukan (Badeggi & Muda, 2021) serta penelitian yang membahas hubungan antara *Supervisor Support* dan *Task Clarity* terhadap *Student Satisfaction* mahasiswa yang menjalani program kerja magang (To & Lung, 2020), selain itu ditemukan penelitian yang membahas bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *Service Quality* (Sin *et al.*, 2018) terhadap *Student Satisfaction*. Sedangkan ketidakpuasan magang yang dialami oleh mahasiswa dapat diakibatkan oleh ketidakjelasan akan pembagian tugas dan tanggung jawab sehingga terjadi misinterpretasi *jobdesk*, rendahnya angka kompensasi hingga tanpa kompensasi maupun tidak terikat kontrak yang sah secara hukum, kesulitan penyesuaian praktek lapangan yang berbeda dengan teori yang dipelajari di perkuliahan diakibatkan oleh arahan dan instruksi yang tidak memadai, supervisi lapangan yang kurang ahli dan berpengalaman di bidangnya sehingga ilmu dan pengalaman yang didapat tidak maksimal sedangkan supervisi memiliki peran penting terkait ilmu, pengalaman, dan kepuasan yang akan didapatkan mahasiswa selama menjalani program magang, mahasiswa didapati memiliki kekhawatiran bahwa direkrut sebagai pekerja dengan upah rendah, hingga perusahaan yang tidak siap dalam mewadahi pengembangan dan memberikan ilmu bagi mahasiswa sehingga terkadang tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan mahasiswa (Marinakou & Giousmpasoglou, 2021).

Penting bagi institusi pendidikan dan perusahaan untuk memahami efektivitas dan dampak kepuasan magang mahasiswa bagi perusahaan dengan memastikan bahwa pembelajaran dan pertumbuhan keterampilan memiliki makna dan dampak yang baik bagi perusahaan sehingga mahasiswa dapat memberikan kinerja terbaiknya (Mon *et al.*, 2023). Mahasiswa yang memiliki kepuasan magang akan mendapatkan manfaat penuh dan adil dari perusahaan dimana mahasiswa akan memberikan waktu, kinerja, dan keterampilan terbaik dan menerima hal-hal yang sesuai dengan harapan dan mampu memicu

kepuasan mahasiswa, begitu pula jika mahasiswa merasa tidak puas dengan perlakuan dan pengalaman yang dialami selama magang maka kegiatan transaksional antara mahasiswa dan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik (Tomprou *et al.*, 2015). Dalam menjalani magang, mahasiswa berpegang pada kesempatan belajar dan pengembangan diri yang dijanjikan, perlakuan layak dan adil, dan kepuasan magang yang maksimal (Feng *et al.*, 2023), mahasiswa yang mencapai kepuasan magang mengenali bahwa perusahaan menawarkan pengembangan karir yang dapat bermanfaat untuk kedepannya sehingga pemegang akan memberikan usaha dan kinerja yang maksimal untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan perusahaan dan memaksimalkan kesempatan belajar yang telah diberikan (Lodi *et al.*, 2020). Sedangkan ketidakpuasan magang dapat mengarah pada ketidaksesuaian jalur karir pada keterampilan yang dimiliki, sehingga kesempatan untuk berkarir sesuai bidang yang diinginkan terlewatkan (Xu *et al.*, 2021). Maka dari itu kepuasan magang mahasiswa penting untuk dapat dicapai agar dapat membantu mahasiswa menyelaraskan nilai diri dengan pengembangan perusahaan sehingga mahasiswa dapat mengenali jalur karir yang tepat dan mengurangi tingkat turnover pada perusahaan (Feng *et al.*, 2023).

Dalam menjalani program magang tentunya mahasiswa membutuhkan bimbingan dan arahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, maka dari itu tiap mahasiswa diberikan *supervisor* lapangan yang akan memberikan bimbingan dan arahan selama masa magang berlangsung agar mahasiswa dapat beradaptasi dengan kebiasaan dan lingkungan baru di perusahaan dan *supervisor support* dinilai dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atau dalam kata lain, kurangnya dukungan dari *supervisor* dapat menyebabkan ketidakpuasan magang dan kekecewaan atas ekspektasi yang dimiliki terkait dengan program magang (McHugh, 2016; Lam & Ching, 2007; D'Abate *et al.*, 2009; To & Lung, 2020), mahasiswa juga cenderung dapat bekerja dengan baik dibawah pengawasan *supervisor* (Jackson *et al.*, 2019). *Supervisor* lapangan bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang ramah bagi mahasiswa untuk belajar

agar dapat mengasah keterampilan yang dimilikinya, memberikan dukungan moral dan kontribusi bagi mahasiswa dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan (House, 1971), mewadahi mahasiswa dalam identifikasi pengetahuan dan peluang untuk pengembangan diri (Shi & Gordon, 2019), serta menjadi mediator dalam pengelohan dan pengembangan ide serta inovasi mahasiswa dalam pekerjaannya (Prabawa, 2021).

Kejelasan tugas berarti pemahaman mahasiswa terkait penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan (Beenen & Rousseau, 2010) dan tidak jarang mahasiswa merasa resah terkait dengan kejelasan tugas yang diberikan oleh supervisinya dan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan magang maka dari itu tingkat kejelasan mengenai tugas dan tanggung jawab yang diberikan sangat diperlukan agar mahasiswa mendapat pengetahuan, wawasan, dan pengalaman magang yang maksimal. Mahasiswa cenderung membangun relasi dan menyesuaikan diri di lingkungan kerja yang baru, dan menciptakan suasana penguasaan tugas melalui kejelasan tugas yang diberikan dengan harapan mendapat pengalaman yang bermanfaat (Huang & Jia, 2010). Kejelasan tugas yang diberikan selama menjalani magang dapat dijadikan sebagai acuan bagi mahasiswa dalam menjalani tugas dan tanggung jawabnya terkait dengan prosedur, ekspektasi hasil yang diharapkan, hingga jadwal penyelesaian tugas yang harus dipenuhi (To & Lung, 2020).

Dalam konteks magang mahasiswa, *service quality* merupakan penilaian yang dilakukan mahasiswa terhadap tingkat kualitas layanan institusi pendidikan maupun perusahaan magang dalam memberikan pengalaman dan pengembangan. Hal-hal seperti kesiapan perusahaan dalam mewadahi pengembangan mahasiswa seperti pemberian ilmu dan wawasan secara maksimal, dan lingkungan kerja yang ramah menerima mahasiswa yang sedang dalam proses belajar akan menghasilkan kepuasan bagi mahasiswa dari segi pengalaman dan peningkatan keterampilan dan mahasiswa tidak akan mencapai kepuasan magang jika kualitas layanan yang diterima kurang



memadai (Zhao *et al.*, 2022). Tingkat kepuasan akan *service quality* diukur dari ekspektasi dan realita yang dihadapi, jika ekspektasi dan realita sesuai maka akan tercapai kepuasan (Abili *et al.*, 2011) dan mahasiswa yang memiliki pengalaman yang baik dan memuaskan di perusahaan magangnya cenderung akan menilai baik dan merekomendasikan perusahaan sebagai wadah pengembangan karir yang kompeten (Ishaq, 2012) serta akan menciptakan reputasi yang baik bagi perusahaan, hal ini akan berdampak baik bagi perusahaan setelah menciptakan kepuasan bagi peserta magang (Zameer *et al.*, 2018).

Setelah menjalani program magang, mahasiswa akan menelaah nilai yang dirasakan setelah magang di suatu perusahaan (Zeithaml, 1988) seperti ilmu dan wawasan yang didapat bermanfaat, *networking* yang didapat luas dan berguna, serta budaya kerja yang dirasakan nyaman bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilannya (Zhao *et al.*, 2022). Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa didasari oleh perbandingan realita yang dirasakan dengan testimoni terkait manfaat pengalaman magang (Choi *et al.*, 2004), dan nilai-nilai yang didapat selama magang akan berkaitan erat dengan pengalaman yang didapat nantinya (Murphy, 2018). Perusahaan sebaiknya mempersiapkan program magang secara lebih terstruktur agar dapat menjadi wadah bagi mahasiswa dalam pengembangan diri dan memberi manfaat maksimal bagi mahasiswa sehingga tidak terjadi ketidakpuasan mahasiswa dan dapat memperoleh prospek karir yang lebih baik, maka dari itu penilaian terkait *perceived value* yang dirasakan oleh mahasiswa didasari dari *service quality* yang diterima selama menjalani program magang, berdasarkan hal-hal tersebut idealnya akan memberikan kepuasan bagi mahasiswa setelah menjalani program magang (Cronin *et al.*, 2000).

Pengukuran kepuasan magang mahasiswa berasal dari ekspektasi yang dimiliki terkait pandangan dan nilai yang diinginkan seseorang dalam menghadapi realita lingkungan kerja (Zhao *et al.*, 2022), atau dalam kata lain,

kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara penuh oleh ekspektasi yang dimiliki (Thong *et al.*, 2006). Dengan mengikuti program kerja magang, mahasiswa dapat membandingkan teori yang dipelajari semasa perkuliahan dengan ekspektasi terhadap dunia kerja dan relitas kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab (Gault *et al.*, 2010), dan seiring berjalannya pembelajaran dan pengembangan selama menjalani magang maka akan memungkinkan untuk mahasiswa beradaptasi dengan tujuan dan ekspektasi yang diharapkan kedepannya dan terhindar dari ketidakpuasan magang (Beenen & Rousseau, 2010).

Ketidakpuasan magang mahasiswa memiliki dampak tersendiri bagi perusahaan yaitu kegiatan transaksional antara mahasiswa dan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik (Tomprou *et al.*, 2015). Akibat ketidakpuasan yang dialami maka pemagang tidak akan memberikan usaha dan kinerja yang maksimal untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan perusahaan dan dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan untuk mempekerjakan mahasiswa magang yang tidak bekerja secara totalitas (Lodi *et al.*, 2020).

Berdasarkan uraian data diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa selama menjalani program magang dan diharapkan tidak hanya pemerintah, namun mahasiswa, perguruan tinggi, hingga perusahaan yang akan memfasilitasi program magang mahasiswa nantinya lebih sadar akan pentingnya program magang bagi sumber daya manusia secara nasional. Sumber daya yang berkualitas dapat diperoleh dan diasah melalui program magang, disana mahasiswa akan mendapatkan ilmu, wawasan, hingga pengalaman yang dapat menjadi bekal untuk pengembangan karir di masa yang akan datang, mahasiswa yang telah menjalani program magang cenderung memiliki prospek karir yang lebih baik dikarenakan mahasiswa dapat memahami kecocokannya pada suatu bidang tertentu, serta mahasiswa yang puas akan pengalaman dan ilmu-ilmu yang didapat selama magang dinilai dapat memilih karir sesuai dengan ilmu dan keterampilan yang dimiliki. Maka dari itu, penulis akan melakukan penelitian

yang berjudul “**Pengaruh *Supervisor Support, Task Clarity, Service Quality, Perceived Value, dan Student Expectation Terhadap Student Satisfaction Mahasiswa di Kabupaten Tangerang Dalam Menjalani Program Magang***”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa, institusi pendidikan, dan perusahaan untuk memahami dan meningkatkan program magang yang dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun diatas, maka penulis merumuskan masalah dan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Supervisor Support* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Student Satisfaction*?
2. Apakah *Task Clarity* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Student Satisfaction*?
3. Apakah *Service Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Student Satisfaction*?
4. Apakah *Perceived Value* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Student Satisfaction*?
5. Apakah *Student Expectation* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Student Satisfaction*?
6. Apakah *Supervisor Support, Task Clarity, Service Quality, Perceived Value, dan Student Expectation* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Student Satisfaction*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah serta pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Supervisor Support* terhadap *Student Satisfaction*
2. Untuk mengetahui pengaruh *Task Clarity* terhadap *Student Satisfaction*
3. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Student Satisfaction*
4. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Value* terhadap *Student Satisfaction*
5. Untuk mengetahui pengaruh *Student Expectation* terhadap *Student Satisfaction*
6. Untuk mengetahui pengaruh *Supervisor Support*, *Task Clarity*, *Service Quality*, *Perceived Value*, dan *Student Expectation* terhadap *Student Satisfaction*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Akademis**

Peneliti memiliki harapan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan yang berguna untuk pengembangan program magang bagi perusahaan untuk dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh peserta magang agar mendapatkan nilai transaksional yang maksimal. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan literatur dan pemahaman terkait pentingnya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menjalani program magang.

##### **2. Manfaat Non Akademis**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan institusi terkait seperti perusahaan dan perguruan tinggi dapat mempersiapkan diri lebih baik untuk memwadhahi mahasiswa dalam meningkatkan keterampilannya dan mendapatkan pengalaman yang dapat berguna untuk masa yang akan datang, dan mahasiswa dapat memanfaatkan peluang yang bisa didapatkan selama menjalani magang secara maksimal.

## 1.5 Batasan Penelitian

Peneliti menetapkan beberapa batasan untuk penelitian ini agar dapat memfasilitasi pencapaian hasil yang dapat diukur dan sesuai dengan kapasitas dan keinginan peneliti. Batasan yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian akan dilakukan kepada mahasiswa yang telah melaksanakan program magang, khususnya di Kabupaten Tangerang
2. Durasi pengumpulan data dihitung dengan rentang waktu 1 bulan (Maret 2024 -April 2024)

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian “**PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT, TASK CLARITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN STUDENT EXPECTATION TERHADAP STUDENT SATISFACTION* MAHASISWA DI KABUPATEN TANGERANG DALAM MENJALANI PROGRAM MAGANG**” dibagi menjadi lima bab, dimana antara satu bab dengan bab yang lainnya terdapat hubungan yang saling memberikan pengaruh, dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini, peneliti memberikan penjelasan tentang gambaran umum terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. berisi informasi-informasi terkait penjelasan fenomena yang terjadi di seluruh perusahaan, latar belakang penelitian, alasan pemilihan judul penelitian, keuntungan dan tujuan penelitian, dan batasan penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas konsep dan dasar teoritis yang relevan dengan penelitian, menjelaskan hubungan antar variabel, merinci model dan hipotesis penelitian, dan menyajikan kerangka pemikiran. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberi

pembaca pemahaman yang jelas tentang konsep dasar yang akan membantu memahami penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini, peneliti memberikan gambaran tentang objek penelitian, model analisis yang digunakan, dan hipotesis secara keseluruhan sebagai solusi untuk rumusan masalah.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini, Data yang diperoleh dari kuesioner ditunjukkan dalam bagian analisis dan pembahasan yang mencakup profil responden, hasil distribusi kuesioner, dan informasi yang diolah menggunakan *software*. Data yang telah dikumpulkan ini akan digunakan untuk mengaitkan dengan gagasan teoritis yang dijelaskan oleh penulis. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dan memberikan solusi terhadap masalah yang telah dirumuskan untuk penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian bab ini, Bab ini membahas temuan secara keseluruhan. Ini mencakup ringkasan hasil penelitian dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca, organisasi, pemangku kebijakan, dan peneliti berikutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang referensi baik dari artikel, berita, website, jurnal, maupun buku yang mendukung penelitian yang dilakukan.

## LAMPIRAN

Berisi tentang jurnal utama yang digunakan, hasil olahan data yang dilakukan oleh peneliti, kuesioner yang disebar kepada responden, serta formulir konsultasi skripsi yang dilakukan oleh penulis selama menjalani penelitian ini.



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA