

Persepsi Mahasiswa Terhadap Karakteristik Pekerjaan dan Status Sosial di Industri Perhotelan

Rivaldi (Rivaldili2224@gmail.com)

Abstrak

Setiap individu dapat berbeda dalam memandang dan merespon segala sesuatu sesuai dengan persepsi yang dimiliki. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan dan status sosial di industri perhotelan. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dengan melihat dari nilai rata-rata untuk menilai persepsi mahasiswa terhadap industri perhotelan dan analisa tabulasi silang untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara profile responden dengan variabel. Kuesioner disebar, terkumpul sebanyak 203 kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan di industri perhotelan adalah netral dan untuk status sosial adalah positif. Beberapa hal yang terjadi dalam proses belajar mahasiswa tidak membuat persepsi mahasiswa pada industri perhotelan menjadi buruk.

Kata Kunci: persepsi, karakteristik pekerjaan, status sosial, industri perhotelan, mahasiswa.

Abstract

Each individual can be different when seeing and responding something based on their own perceptions they have. This research was conducted to examine student perception toward job characteristic and social status in hospitality industry. This research's technique analysis used descriptive analysis method, which refers to the means value to describe student's perceptions and used crosstab analysis to know there is any connection between respondent's profiles and variable. Questionnaire had shared and collected 203 questionnaires. The result of this research is that student's job characteristic perceptions in hospitality industry are neutral while for the social status has a good perception. Many things happen in the student learning process do not make student's perceptions in the hospitality industry negative.

Keywords: Job Characteristic, Social Status, Perception, Hospitality Industry, Student.

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor industri dengan tingkat perkembangan tercepat di dunia (Walker, 2013), namun industri perhotelan mengalami penurunan yang sangat signifikan dimasa pandemi (Yan et al., 2021). Peraturan beberapa negara memaksa agar dapat mengurangi kontak antar manusia untuk memutus rantai penyebaran virus COVID-19. Sebanyak hampir 200 juta pekerjaan dari sektor pariwisata berada dalam kondisi yang mengkhawatirkan (*World Travel & Tourism Council, 2020*) dan juga 44 hingga 57 juta pekerja di Amerika dari banyak sektor terdampak efek pandemi, sektor *food service* dan akomodasi diprediksi menjadi sektor yang paling mengalami dampak dari pandemi (McKinsey & Company, 2020).

Industri perhotelan memiliki citra yang kurang baik (Jenkins, 2001), yang diikuti oleh masalah dalam merekrut dan mempertahankan karyawan yang berkualitas, sehingga tingkat perputaran karyawan di industri perhotelan menjadi tinggi (Richardson, 2010). Namun hal ini diperburuk dengan adanya pandemi COVID-19. Dikarenakan industri perhotelan adalah salah satu industri yang terkena dampak dari pandemi, hal ini mengakibatkan pemutusan hubungan kerja staf hotel dan diikuti oleh penurunan performa beberapa staf hotel dikarenakan perampingan staf dan pengalihan tugas terhadap staf yang tidak mengalami pemutusan hubungan kerja (Tu et al., 2021).

Pada masa sebelum pandemi, beberapa citra buruk industri perhotelan terdapat dalam hal karakteristik pekerjaan dan status sosial. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kuslivan & Kuslivan (2000) dan Roney & Oztin (2007) dengan mahasiswa sebagai objek penelitiannya, persepsi buruk dalam hal karakteristik pekerjaan adalah mengenai kondisi berkerja, jam bekerja yang panjang, kurangnya waktu dengan keluarga, pekerjaan yang melelahkan dan tidak stabil karena bergantung pada musimnya, gaji dan benefit yang rendah, pekerjaan dengan status sosial dan tipe pekerjaan yang dianggap rendah yang disebabkan tingkat upah yang rendah, promosi pekerjaan yang tidak memuaskan dan adil, ketidakkompetenan serta sikap dan perilaku buruk dari manajer dan sesama pekerja. Sedangkan dalam hal status sosial, dalam penelitian Kuslivan & Kuslivan (2000) lebih dari 50% mahasiswa merasa bahwa pekerjaan di industri perhotelan merupakan industri dengan pekerjaan yang tidak dihormati, dan sebanyak 58% mahasiswa memandang pekerjaan di industri perhotelan bukan sebagai pekerjaan yang penting dan bermakna. Penelitian milik Roney & Oztin (2007) juga didapati bahwa mayoritas responden tidak yakin bahwa industri perhotelan adalah industri yang dihormati. Beberapa orang memilih industri perhotelan sebagai pilihan terakhir bila tidak mendapat pekerjaan (Armoo & Neequaye, 2014).

Terdapat beberapa penelitian yang telah membahas persepsi negatif sebelum pandemi COVID-19 dan salah satu penyebab persepsi buruk juga didukung oleh pengalaman magang yang dialami oleh mahasiswa seperti pengalaman jam bekerja yang tidak normal, tingkat keamanan, tingkat upah dan kesempatan untuk berkembang yang kurang (Armoo & Neequaye, 2014; Fidgeon, 2010; Zampoukos & Ioannides, 2011). Namun pada studi lain menyatakan bahwa mahasiswa juga ada yang dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga dapat memiliki sikap dan persepsi yang tepat (Chiu, 2012). Menurut Kelly-Patterson & George (2001) terdapat perbedaan persepsi antara individu yang memiliki pengalaman di industri dengan yang tidak. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki individu, semakin besar pula kemungkinan untuk memilih industri perhotelan sebagai pilihan bekerja (Wan & Kong, 2011; Wen et al., 2018). Sebanyak 56% mahasiswa dari penelitian Widjaja dan Santoso (2016) yakin untuk tetap bekerja di industri perhotelan. Menurut penelitian Thio & Foedjiawati (2017) menunjukkan bahwa persepsi industri perhotelan masih positif bagi staf hotel di Indonesia.

Namun pada masa pandemi COVID-19, peneliti belum menemukan penelitian mengenai persepsi mahasiswa pada industri perhotelan dimasa pandemi COVID-19. Peneliti hanya menemukan beberapa dampak yang dialami oleh staf hotel dan beberapa mahasiswa yang sedang menjalani masa magang di industri perhotelan. Dampak tersebut seperti penurunan yang sangat signifikan yang diikuti dengan langkah pemutusan hubungan kerja. Dalam penelitian Tu et al., (2021) menyatakan bahwa langkah perampingan staf hotel ini mengakibatkan tingkat stres karena kelelahan bagi staf yang tidak mengalami pemutusan hubungan kerja. Hal ini juga terjadi pada mahasiswa yang

sedang menjalani masa magang karena beban pekerjaan yang lebih berat dikarenakan efek dari perampangan staf hotel. Dampak lain yang dirasakan mahasiswa akibat pandemi COVID-19 menurut Birtch et al., (2021) adalah emosi negatif seperti kekhawatiran, keprihatinan, kegelisahan, dan ketakutan terkait masa depan di industri yang tidak pasti. Juga dikarenakan pilihan bekerja mahasiswa juga didasarkan pada perasaan dan emosi, dalam penelitian Bajrami et al., (2021) hal ini menimbulkan perasaan tidak aman dalam bekerja sehingga menurunkan motivasi dan kepuasan bekerja.

Pilihan berkarir lulusan perhotelan dan pariwisata cenderung didasarkan pada kesan industri (Armoo & Neequaye, 2014). Menurut Richardson (2008), 3 faktor penting yang menjadi dasar pertimbangan seorang siswa/mahasiswa adalah tingkat kenyamanan, rekan kerja, dan lingkungan bekerja dari pekerjaan yang dipilih. Dikarenakan peneliti belum menemukan penelitian terkait persepsi mahasiswa di industri perhotelan dimasa pandemi COVID-19, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan di industri perhotelan?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap status sosial di industri perhotelan?

Teori Penunjang

1) Persepsi

Persepsi merupakan proses bagaimana mengorganisir dan menginterpretasikan suatu hal atau pesan yang diterima (Johns, 1996; Robbins & Judge, 2015) Setiap individu memandang atau menganggap sesuatu secara berbeda-beda (Newstrom & Davis, 1997), namun apa yang diterima dan dirasakan bisa berbeda dengan realita sebenarnya (Robbins & Judge, 2015), sehingga manusia cenderung bertindak berdasarkan apa yang dirasakan dan interpretasikan.

2) Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah pendekatan lanjutan dari merancang suatu desain pekerjaan (Kreitner & Kinicki, 2005; Robbins & Judge, 2007). Model karakteristik pekerjaan adalah model yang mengusulkan bahwa pekerjaan apapun dapat dijelaskan ke dalam 5 dimensi yaitu, keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, makna tugas, otonomi dan umpan balik. Menurut Robbins & Judge (2015) dimensi karakteristik pekerjaan dapat mempengaruhi kondisi psikologi karyawan yang terdiri dari: 1) Pemahaman akan arti, manfaat atau maksud dari pekerjaan, 2) Rasa tanggung jawab, 3) Tingkat efektivitas dari hasil pekerjaan. Ketiga kondisi psikologis karyawan ini terbentuk dari 5 dimensi karakteristik pekerjaan. Kondisi psikologis yang pertama terdiri dari dimensi dari keanekaragaman keterampilan, identitas tugas dan makna tugas. Kondisi psikologis yang kedua terbentuk dari dimensi otonomi. Sedangkan kondisi psikologis yang ketiga terbentuk dari dimensi umpan balik. Pada kondisi psikologis, seseorang akan lebih termotivasi secara intrinsik apabila ketiga kondisi psikologis ini terpenuhi (John, 1996).

Industri perhotelan beroperasi sepanjang waktu dan tidak pernah berhenti (365 hari setahun, dan 24 jam setiap hari), hal ini mengakibatkan setiap individu yang terlibat dalam industri perhotelan akan bekerja dalam jam kerja yang lebih panjang dibanding individu lain yang bekerja di industri lain (Walker, 2013). Industri perhotelan, sebagai industri jasa memiliki karakteristik seperti sikap, performa, dan bagaimana pelayanan itu diberikan menjadi kunci utama bagi kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan/tamu (Heskett et al., 1994). Dengan demikian staf menjadi bagian

dari produk layanan yang diberikan pada tamu, sehingga kepuasan tamu ditentukan oleh staf yang memberikan pelayanan (Oztruk et al., 2014).

Namun menurut Zhao et al., (2016) ciri-ciri pekerjaan dalam industri perhotelan dapat menyebabkan tekanan kerja yang tinggi bagi pada staf, sehingga dapat memunculkan perasaan yang tidak puas. Hal ini tentu saja dapat berpengaruh pada layanan yang diberikan pada pelanggan/tamu. Beberapa karakteristik pekerjaan menurut penelitian terdahulu menurut Kuslivan & Kuslivan (2000) adalah Pekerjaan yang penuh dengan tekanan, kurangnya waktu bersama keluarga, waktu kerja yang panjang, pekerjaan yang melelahkan, pekerjaan yang tidak stabil, tingkat upah dan benefit yang rendah, dan kondisi fisik lingkungan bekerja yang tidak mendukung. Menurut Roney & Oztin, Pekerjaan yang tidak membutuhkan keterampilan, pekerjaan dengan tingkat upah yang rendah, jam bekerja yang tidak umum, jam bekerja yang panjang, ketidakamanan pada karir karena industri yang tidak stabil (berdasarkan musim), diskriminasi berdasarkan jenis kelamin. Menurut Richardson (2008) Tingkat upah yang rendah, pekerjaan yang tidak membutuhkan keterampilan, jam bekerja yang tidak umum, kesempatan berkarir yang rendah. Menurut Wan et al., (2014) Tingkat upah/kompensasi yang rendah, jam bekerja yang panjang.

3) Status sosial

Status sosial merupakan sistem sosial dan merupakan susunan yang kompleks dalam hal keuangan, otoritas, dan pengaruh yang dimiliki dan dinikmati seorang karyawan (Wan et al., 2014; Mahmood et al., 2016). Menurut Soekanto (1990) status sosial digambarkan sebagai derajat tempat atau posisi satu individu dengan yang lain pada sebuah kelompok sosial. Hal ini dibagi menjadi 3 yaitu *ascribe status* yang adalah status yang dimiliki seseorang sejak lahir, *achieved status* status atau kedudukan yang dicapai dengan usaha/ jerih payah, dan *assigned status* status yang diperoleh melalui pemberian pihak lain. Menurut Rostamy et al., (2008), status sosial merupakan nilai yang bergantung pada penilaian sebuah lingkungan, dalam hal pekerjaan dapat didefinisikan sebagai nilai yang ditentukan masyarakat pada suatu pekerjaan. Seseorang dengan status yang lebih tinggi, memiliki dampak atau pengaruh yang lebih bervariasi dan diinginkan daripada individu yang berstatus lebih rendah (Rosenthal, 1989; Steheski & Paynton, 1995).

Dikarenakan industri perhotelan adalah industri jasa yang pekerjaannya adalah melayani dan memenuhi kepuasan tamu, hal ini menyebabkan industri perhotelan dianggap sebagai pekerjaan yang rendah dan tidak membutuhkan keterampilan (Kuslivan & Kuslivan, 2000; Roney & Oztin, 2007). Beberapa pandangan buruk lainnya mengenai status sosial di industri perhotelan adalah diskriminasi berdasarkan jenis kelamin dalam hal gaji (Kokt, 1995). Juga contoh lain menurut Barrows et al., (2012) dan Lai et al., (2012) seorang pekerja kasino walaupun bergaji tinggi di sisi lain seorang pekerja kasino tidak begitu di hormati di Cina.

Status sosial dapat memberikan gambaran kepada individu dimana hal ini dapat mengarahkan pada tempat atau industri dimana seorang individu tersebut bekerja (Wan et al., 2014). Status sosial suatu industri dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pekerjaan di industri tersebut (Kuslivan & Kuslivan, 2000). Individu yang memiliki persepsi yang baik terhadap status sosial dari suatu bidang pekerjaan, akan cenderung memilih industri tersebut sebagai bidang pekerjaannya (Roney & Oztin, 2007). Status sosial dapat dinilai dengan apakah seseorang memiliki kebanggaan terhadap pekerjaannya, apakah pihak keluarga juga bangga dengan pekerjaan yang dikerjakannya, dan bagaimana pekerjaan itu dipandang dari sisi gengsi industri, penting atau tidaknya industri, dan

keseganan atau kehormatan pekerjaan industri oleh lingkungan sosialnya (Kusluvan & Kusluvan 2000).

Metode Penelitian

Untuk mengetahui persepsi mahasiswa, jenis penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan metode statistik deskriptif juga analisa tabulasi silang sebagai metode penelitian ini. Dengan mahasiswa program Hotel Management Universitas Kristen Petra sebagai populasi dalam penelitian ini, didapati total 203 responden. Dengan *convenience sampling* sebagai teknik samplingnya, kuesioner ini disebarkan dengan menggunakan *google form* sebagai media kuesioner. Kuesioner terbagi menjadi 3 bagian, pertanyaan pada bagian yang pertama adalah pertanyaan mengenai profil responden, pertanyaan bagian yang kedua mengenai persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan, pada bagian yang ketiga pertanyaan mengenai persepsi mahasiswa terhadap status sosial.

Pertanyaan bersifat *close-ended question*, pertanyaan disertai dengan 5 poin skala *likert*. Dikarenakan pertanyaan untuk variabel karakteristik pekerjaan berupa pertanyaan negatif, 5 poin skala *likert* untuk karakteristik pekerjaan berkebalikan dengan 5 poin skala *likert* milik status sosial. Untuk itu poin skala *likert* karakteristik pekerjaan adalah 1= sangat setuju, 2= setuju, 3= netral, 4= tidak setuju, 5= sangat tidak setuju. Sedangkan point skala *likert* milik status sosial adalah 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= netral, 4=setuju, 5= sangat setuju.

Penyebaran kuesioner pertama dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden untuk *pilot test* dengan r-tabel 0.361. Pada mulanya terdapat 11 butir pertanyaan untuk variabel karakteristik pekerjaan, dan 5 butir pertanyaan untuk variabel status sosial. Namun pada uji validitas, terdapat 3 butir pertanyaan tidak valid pada variabel karakteristik pekerjaan. Sehingga diputuskan untuk menghilangkan 2 butir pertanyaan dari karakteristik pekerjaan, dan menyisakan 9 butir pertanyaan pada variabel karakteristik pekerjaan. Sedangkan untuk 5 butir pertanyaan variabel status sosial dinyatakan valid. Pada uji reliabilitas, nilai *cronbach alpha* variabel karakteristik pekerjaan sebesar 0.683, dan nilai *cronbach alpha* variabel status sosial sebesar 0,814, dimana kedua nilai ini lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan reliable.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Profil Responden

Atribut Profile	n	%
Jenis Kelamin:		
Pria	64	31,5%
Wanita	139	68,5%
Usia:		
18	14	6,9%
19	47	23,2%
20	56	27,6%
21	55	27,1%
22	31	15,3%

Tabel 1. Profil Responden (Lanjutan)

Atribut Profile	n	%
Tahun Angkatan:		
2017	51	25,1%
2018	50	24,6%
2019	54	26,6%
2020	48	23,6%
Rata-Rata Pendapatan/Uang saku:		
≤Rp500.000	58	28,6
Rp500.001- Rp1.000.000	61	30%
Rp1.000.001-Rp1.500.000	26	12,8%
Rp1.500.001-Rp2.000.000	23	11,3%
>2.000.000	35	17,2%
Kota Domisili:		
Surabaya	144	70,9%
Luar Surabaya	59	29,1%
Praktek Kerja Lapangan 6 Bulan:		
Belum	174	85,7%
Sedang/Sudah	29	14,3%
Lokasi Praktek Kerja Lapangan:		
Surabaya	20	68,9%
Bali	5	17,24%
Balikpapan	2	6,89%
Makassar	1	3,44%
Semarang	1	3,44%
Bekerja Sambil Kuliah:		
Ya	50	24,6%
Tidak	153	75,4%

Pada tabel 1 diatas hasil kuesioner didominasi oleh responden wanita dengan jumlah persentase 68,5%, dan pria 31,5%. Juga dari sisi usia, didominasi oleh responden berusia 21 tahun sebanyak 55%, dan yang paling sedikit ada pada usia 18 tahun sebanyak 6,9%. Untuk tahun angkatan tidak berbeda jauh diantara angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020, dengan masing-masing persentase dari tiap angkatan adalah 25,1%, 24,6%, 26,6% dan 23,6%. Rata-rata responden berdomisili di Surabaya, sebanyak 70,9%, juga dengan 85,7% belum menjalani praktek kerja lapangan, dan 14,3% telah menjalani praktek kerja lapangan. Dari total 14,3% mahasiswa yang telah menjalani praktek kerja lapangan, 68,9% mahasiswa menjalani praktek kerja lapangan di Surabaya, 17,24% di bali, 6,89% di Balikpapan, dan bagi yang menjalani praktek kerja lapangan di makasar dan di semarang masing-masing 3,44%.

Tabel 2. Hasil Analisa Statistik Deskriptif Karakteristik Pekerjaan

Indikator	Indikator	Means	Std. Deviation	Keterangan
KP.1	Pekerjaan di industri perhotelan penuh dengan tekanan.	2,63	1,253	Netral
KP.2	Pekerjaan di industri perhotelan menyebabkan kurangnya waktu bersama keluarga.	2,61	1,187	Netral
KP.3	Waktu kerja di industri perhotelan panjang.	2,48	1,191	Setuju
KP.4	Jam bekerja di industri perhotelan tidak umum (tidak normal).	2,86	1,169	Netral
KP.5	Pekerjaan di industri perhotelan melelahkan.	2,67	1,157	Netral
KP.6	Pekerjaan di industri perhotelan tidak stabil karena sangat tergantung musim.	2,71	1,230	Netral
KP.7	Tingkat upah dan benefit di industri perhotelan rendah.	3,34	0,989	Netral
KP.8	Terdapat diskriminasi jenis kelamin di industri perhotelan.	3,33	1,074	Netral
KP.9	Kesempatan berkarir di industri perhotelan rendah.	3,45	0,981	Tidak Setuju
Mean Keseluruhan Karakteristik Pekerjaan		2,90	1,16	Netral

Pada tabel diatas adalah hasil analisa statistik deskriptif dari karakteristik pekerjaan dengan total rata-rata variabel karakterisitk pekerjaan sebesar 2,90. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan di industri perhotelan adalah tidak negatif namun juga tidak positif.

Tabel 3. Hasil Analisa Statistik Deskriptif Status Sosial

Indikator	Indikator	Means	Std. Deviation	Keterangan
SS.1	Saya merasa bangga bila bekerja di industri perhotelan.	3,71	1,061	Setuju
SS.2	Keluarga bangga bila saya bekerja di industri perhotelan.	3,55	0,996	Setuju
SS.3	Pekerjaan di industri perhotelan dipandang sebagai pekerjaan yang bergengsi oleh lingkungan sosial (masyarakat).	3,25	0,969	Netral

Tabel 3. Hasil Analisa Statistik Deskriptif Status Sosial (Lanjutan).

Indikator	Indikator	Means	Std. Deviation	Keterangan
SS.4	Pekerjaan di industri perhotelan dipandang sebagai pekerjaan yang penting oleh lingkungan sosial (masyarakat).	3,34	1,023	Netral
SS.5	Pekerjaan di industri perhotelan dipandang sebagai pekerjaan yang disegani/dihormati oleh lingkungan sosial (masyarakat).	3,18	0,945	Netral
Mean Keseluruhan Status Sosial		3,41	0,99	Setuju

Pada tabel diatas adalah hasil analisa statistik deskriptif dari status sosial dengan total rata-rata variabel status sosial sebesar 3,41. Dari hasil ini dinyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap status sosial di industri perhotelan adalah setuju, dimana hal ini dapat dikatakan bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang positif terhadap status sosial di industri perhotelan.

Sedangkan pada analisa tabulasi silang, hasil analisa antara tahun angkatan dan karakteristik pekerjaan pada indikator KP.1 hingga KP.6 memiliki hasil jawaban yang cenderung setuju terhadap pertanyaan yang diberikan, sedangkan untuk indikator KP.7 hingga KP.9 memiliki hasil jawaban yang cenderung tidak setuju terhadap pertanyaan yang diberikan. Jawaban setuju paling banyak didapati pada mahasiswa angkatan 2017, 2018, dan 2019 pada indikator KP.1, KP.3 dan KP.5. Terdapat penekanan lebih pada indikator KP.3 dan KP.5 dengan jawaban sangat setuju pada angkatan 2017 dan 2018.

Untuk hasil analisa tabulasi silang antara praktek kerja lapangan dan karakteristik pekerjaan, memiliki keserupaan dengan hasil analisa tabulasi silang antara tahun angkatan dan karakteristik pekerjaan. Dimana pada indikator KP.1 hingga KP.6 memiliki hasil jawaban yang cenderung setuju. Namun untuk indikator KP.4, bagi mahasiswa yang sudah melakukan praktek kerja lapangan cenderung untuk tidak setuju terhadap jam bekerja di industri perhotelan tidak umum. Sedangkan untuk indikator KP.7 hingga KP.9 mahasiswa punya persepsi yang baik terhadap industri perhotelan.

Pada hasil analisa tabulasi silang tahun angkatan dan status sosial, secara keseluruhan mahasiswa memiliki persepsi yang positif terhadap industri perhotelan baik indikator SS.1, SS.2, SS.3, SS.4, SS.5. Walaupun mahasiswa angkatan 2017 dan 2018 sudah menjalani masa praktek, mahasiswa angkatan 2017 dan 2018 masih memiliki persepsi yang positif terhadap industri perhotelan. Sedangkan hasil analisa tabulasi silang antara praktek kerja lapangan dan status sosial, baik mahasiswa yang belum maupun yang sudah menjalani praktek kerja lapangan selama 6 bulan memiliki persepsi yang positif. Praktek kerja lapangan tidak menjadi halangan bagi mahasiswa untuk memiliki persepsi yang positif terhadap industri perhotelan.

Secara keseluruhan walaupun hasil analisa statistik deskriptif variabel karakteristik pekerjaan hasilnya adalah netral atau persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan di industri perhotelan tidak buruk namun juga tidak baik, hasil dari persepsi mahasiswa terhadap status sosial masih baik. Berdasarkan hasil analisa tabulasi silang, hasil analisa deskriptif variabel karakteristik pekerjaan dapat netral dapat dikarenakan pemahaman antara mahasiswa yang sudah memahami dan kurang memahami bagaimana industri perhotelan dalam menjalankan operasionalnya. Sebagai contoh, pemahaman tentang industri perhotelan yang dipahami mahasiswa baru adalah keasyikan dalam bidang kulinernya berdasarkan persepsi yang dimiliki ketika melihat tayangan di televisi atau ketika melihat kegiatan operasional di hotel.

Namun ketika seorang mahasiswa sudah memilih bidang industri perhotelan, mahasiswa baru memahami bagaimana bidang pekerjaan di bidang industri perhotelan yang sebenarnya. Hal ini dapat menimbulkan persepsi yang lebih buruk yang disebabkan ekspektasi mahasiswa terhadap industri perhotelan yang tidak tercapai. Namun disisi lain juga terdapat individu yang sudah lebih dulu menekuni dan memahami dengan baik bagaimana industri perhotelan, sehingga ketika memilih bidang industri perhotelan, seorang individu ini lebih siap dan tertantang ketika menghadapi berbagai hal selama jenjang perkuliahannya. Hal ini dapat menyebabkan persepsi seorang mahasiswa di industri perhotelan lebih baik. Sehingga walaupun persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan di industri perhotelan netral, mahasiswa masih memiliki optimisme terhadap industri perhotelan dari segi status sosial.

Kesimpulan dan Saran

Secara umum dari sisi karakteristik pekerjaan mahasiswa memiliki persepsi yang netral, maka persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan di industri perhotelan tidak baik namun juga tidak buruk. Sedangkan untuk status sosial mahasiswa memiliki hasil yang setuju maka status sosial persepsi yang baik. Berdasarkan hasil analisa di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap karakteristik pekerjaan dan status sosial di industri perhotelan adalah positif. Hal ini menjawab rumusan masalah 1 dan 2.

Saran bagi program Hotel Management UK Petra agar dapat memberikan penekanan lebih lagi pada mahasiswa tentang industri perhotelan. Penekanan ini dapat dilakukan baik saat pertemuan dengan mahasiswa dan orang tua (sara sehan), melalui masa orientasi mahasiswa tingkat prodi, maupun melalui matakuliah dasar yang ada di program Hotel Management. Bagi industri perhotelan, sebagai industri jasa yang perlu beroperasi terus menerus dan membutuhkan staf untuk tetap *in-charge* untuk memastikan operasional berjalan, hal yang mungkin dilakukan untuk meringankan beban kerja staf adalah dengan meng-*upgrade* sistem pendukung dalam menjalankan operasional. Sehingga memanfaatkan otomatisasi yang dapat meringankan beban staf tanpa menghilangkan esensi dari industri jasa yang membutuhkan kontak antar manusia. Contoh dari memanfaatkan otomatisasi dapat dilakukan dengan fitur *selfcheck-in*, namun fitur ini hanya digunakan untuk membantu beban kerja staf hotel, sehingga pelayanan *manual check-in* juga tidak perlu dihilangkan. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti persepsi mahasiswa di industri perhotelan dapat menilai persepsi mahasiswa dari sudut pandang atau variabel lainnya seperti tingkat ekonomi, budaya, dan lain sebagainya. Juga dapat melibatkan objek penelitian yang lebih luas seperti mahasiswa dari beberapa universitas di Indonesia

Daftar Referensi

- Armoo, A. K., & Neequaye, K. (2014). Factors used by Ghanaian students in determining career options in the tourism and hospitality industry: Lessons for developing countries. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 6(2), 166-178.
- Bajrami, D. D., Terzić, A., Petrović, M. D., Radovanović, M., Tretiakova, T. N., & Hadoud, A. (2021). Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 1-9.
- Barrows, C. W., Powers, T., & Reynolds, D. (2012). *Introduction to management in the hospitality industry* (10th ed.). John Wiley & Sons.
- Birch, T. A., Chiang, F. F., Cai, Z., & Wang, J. (2021). Am I choosing the right career? The implications of COVID-19 on the occupational attitudes of hospitality management students. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 1-12.
- Chiu, F. T. (2012). *A study of the effectiveness of internship program for students of institutes of technology in Taiwan* (Doctoral dissertation, Master thesis). Department of Public Administration, Tamkang University).
- Fidgeon, P. R. (2010). Tourism education and curriculum design: A time for consolidation and review?. *Tourism management*, 31(6), 699-723.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard business review*, 72(2), 164-174.
- Jenkins, A. K. (2001). Making a career of it? Hospitality students' future perspectives: an Anglo-Dutch study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(1), 13-20.
- John, G. (1996). *Organizational Behaviour Understanding and Managing Life at Work* (4th ed.). HarperCollins College.
- Kelley-Patterson, D., & George, C. (2001). Securing graduate commitment: an exploration of the comparative expectations of placement students, graduate recruits and human resource managers within the hospitality, leisure and tourism industries. *International Journal of Hospitality Management*, 20(4), 311-323.
- Kokt, D. (2015). *Hospitality management: a practical introduction*. SunPress.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2005). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat
- Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism management*, 21(3), 251-269.
- Lai, J. Y., Chan, K. W., & Lam, L. W. (2013). Defining who you are not: The roles of moral dirtiness and occupational and organizational disidentification in affecting casino employee turnover intention. *Journal of Business Research*, 66(9), 1659-1666.
- Mahmood, A., Hussan, S. G., Sarfraz, M., Abdullah, M. I., & Basheer, M. F. (2016). Rewards satisfaction, perception about social status and commitment of nurses in Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 5(4), 1049-1061.
- McKinsey and Company, (2020). The Near-term Impact of Coronavirus on Workers. Retrieved, from: <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/lives-and-livelihoods-assessing-the-near-term-impact-of-covid-19-on->

<https://dewey.petra.ac.id/catalog/digital/preview?id=2093072>

- WTTC (2020). Research Note: Travel & Tourism Recovery Scenarios 2020 and Economic Impact From COVID-19. Retrieved from: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact/Recovery-Scenarios-2020-Economic-Impact-from-COVID-19>
- Yan, J., Kim, S., Zhang, S. X., Foo, M. D., Alvarez-Risco, A., Del-Aguila-Arcentales, S., & Yáñez, J. A. (2021). Hospitality workers' COVID-19 risk perception and depression: A contingent model based on transactional theory of stress model. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 1-11.
- Zampoukos, K., & Ioannides, D. (2011). The tourism labour conundrum: Agenda for new research in the geography of hospitality workers. *Hospitality & Society*, 1(1), 25-45.
- Zhao, X. R., Ghiselli, R., Law, R., & Ma, J. (2016). Motivating frontline employees: Role of job characteristics in work and life satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 27-38.