



## **Peningkatan Intensi Anak Magang untuk Bekerja di Hotel Aryaduta Medan**

**Efin Shu**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan, Medan, Indonesia

Email: efin.shu@uph.edu

### **Abstract**

*The hospitality industry is growing rapidly, driven by global tourism and increasing service demand. The rapid growth of the tourism industry has also encouraged the emergence of tourism schools that aim to produce skilled workers in this field. However, only 30% of tourism and hospitality school graduates work in the industry. Most graduates are not interested in pursuing a career in the hospitality industry after they complete their internship program or graduate from college. This PKM aims for the leaders of the Aryaduta Medan Hotel department to better understand: (1) things that cause graduates to be uninterested in pursuing a career in the hospitality industry (2) ways to increase the intention of interns to pursue a career in the hospitality industry. To achieve this goal, the resource person collaborated with Hotel Aryaduta Medan in the seminar "Increasing the Intention of Interns to Work at Hotel Aryaduta Medan" to explain this. The seminar will begin with a presentation session by the resource person, followed by a focus group discussion session, and close with a conclusion and recommendations session. Based on the results of the focus group discussion, it was found that the causes of the low intention of interns to work in the hospitality industry were their personality did not match the work culture at the hotel, overtime hours, and lack of balance between personal life and work. Hotel management is advised to conduct a feedback questionnaire to better understand the personality and challenges faced by interns. Management as practitioners could collaborate with schools to provide a preview of works at a hotel in one or several lecture sessions. Management is also advised to reduce overtime hours and provide a proportional workload for interns.*

**Keywords:** Intern Students, Hospitality Industry, Intention To Work, Increased Intention.

### **Abstrak**

Industri perhotelan tumbuh pesat, didorong oleh pariwisata global dan meningkatnya permintaan layanan. Pertumbuhan industri pariwisata yang pesat turut mendorong munculnya sekolah-sekolah pariwisata yang bertujuan untuk mencetak tenaga terampil di bidang ini. Namun kenyataannya, hanya 30% lulusan sekolah pariwisata dan perhotelan yang bekerja di industri tersebut. Kebanyakan lulusan tidak tertarik untuk berkarir di industri perhotelan setelah mereka menyelesaikan program magang maupun lulus perkuliahan. PKM ini bertujuan agar para pemimpin departemen Hotel Aryaduta Medan lebih memahami tentang: (1) hal-hal yang menyebabkan para lulusan tidak tertarik untuk berkarir di industri perhotelan (2) cara untuk meningkatkan intensi anak magang untuk berkarir di industri perhotelan. Untuk mencapai tujuan ini, narasumber bekerjasama dengan Hotel Aryaduta Medan di dalam seminar "Peningkatan Intensi Anak Magang Untuk Bekerja di Hotel Aryaduta Medan" untuk memberikan pemaparan mengenai hal ini. Seminar akan dimulai dengan sesi presentasi oleh narasumber yang kemudian dilanjutkan dengan sesi diskusi kelompok fokus dan ditutup dengan sesi kesimpulan dan saran dari narasumber. Berdasarkan hasil diskusi kelompok fokus, diketahui bahwa penyebab rendahnya intensi anak magang untuk bekerja di industri perhotelan adalah: ketidaksesuaian kepribadian mereka dengan budaya kerja di hotel, jam kerja lembur, dan kurangnya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Manajemen hotel disarankan untuk mengadakan kuesioner umpan balik agar dapat lebih memahami kepribadian dan tantangan yang dihadapi oleh anak magang. Manajemen sebagai praktisi dapat berkolaborasi dengan pihak sekolah untuk memberikan pratinjau tentang pekerjaan di dunia hotel pada satu atau beberapa sesi perkuliahan. Manajemen juga disarankan untuk mengurangi jam kerja lembur, dan memberikan beban kerja yang proporsional untuk anak magang.

**Kata Kunci:** Anak Magang, Industri Perhotelan, Intensi Bekerja, Peningkatan Intensi.

## A. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia memiliki potensi yang besar dan terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun, didukung oleh beragamnya daya tarik wisata, keindahan alam, serta kekayaan budaya dan seni yang melimpah. Pertumbuhan pariwisata yang terus berlanjut berdampak pada industri perhotelan yang mengalami perkembangan signifikan yang turut berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi negara (Irwansyah Rezeki et al., 2024).

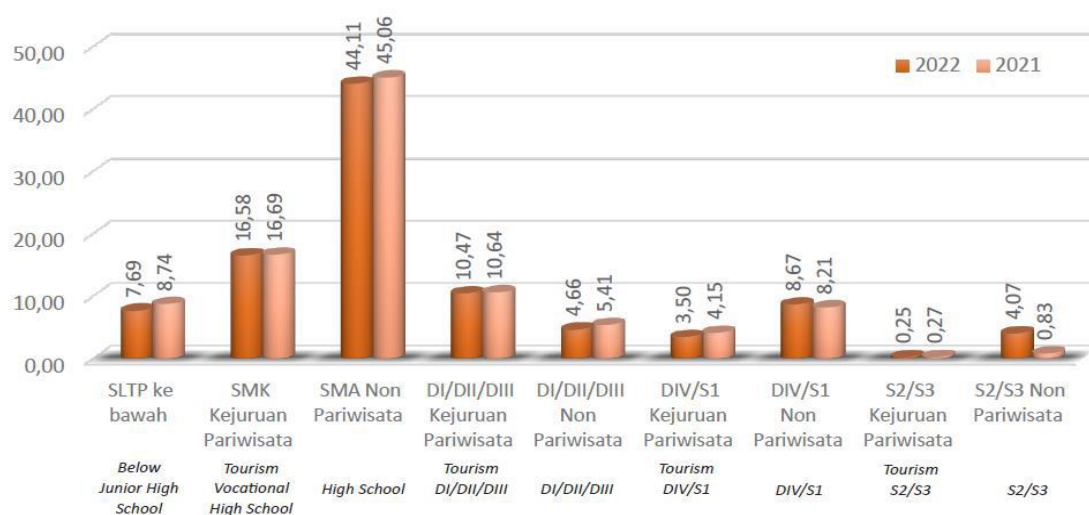
Pertumbuhan industri pariwisata turut menciptakan daya saing, perubahan, tantangan, dan peluang bagi pelaku di industri perhotelan. Menurut Belhassen et al. (2020), pertumbuhan industri pariwisata yang pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia, turut mendorong munculnya sekolah-sekolah pariwisata yang bertujuan untuk mencetak tenaga terampil di bidang ini. Menurut Bhalla & Dawra (2020), industri perhotelan tumbuh dengan cepat dan secara konsisten membutuhkan staf yang terampil dan kompeten. Lulusan dari lembaga pendidikan perhotelan sangat cocok untuk memenuhi permintaan ini.

Selain itu, beberapa perguruan tinggi mengharuskan mahasiswa untuk menyelesaikan program magang di hotel sebagai bagian dari persyaratan kelulusan mereka. Hal ini memastikan bahwa mahasiswa menerima pengalaman praktis dan terbiasa dengan lingkungan kerja di bisnis perhotelan. Akibatnya, mereka lebih siap untuk

memberikan kinerja yang lebih baik daripada individu tanpa latar belakang pendidikan perhotelan, karena mereka memiliki lebih banyak pengalaman langsung di lapangan.

Namun fakta yang terjadi di industri perhotelan dan pariwisata secara global, banyak mahasiswa manajemen perhotelan tidak melanjutkan pekerjaan mereka di industri perhotelan setelah lulus. Sebaliknya, mereka mengejar karier di industri terkait seperti ritel mewah, perbankan, mode, rekreasi, dan perjalanan (Hsu & Hildebrand, 2019 dikutip dalam Zhang & Eringa, 2022). Selanjutnya, menurut Chang & Tse (2015) yang dikutip dalam Ying (2021), hanya sekitar setengah dari lulusan program studi perhotelan yang mendapatkan pekerjaan pertama mereka di industri ini. Hal ini menunjukkan rendahnya intensi lulusan sekolah perhotelan untuk bekerja di industri ini.

Fenomena yang sama juga terjadi di Indonesia. Berdasarkan data statistik yang disediakan oleh (BPS, 2023), industri perhotelan didominasi oleh lulusan SMA nonpariwisata pada tahun 2022 dan tahun sebelumnya. Data tersebut menunjukkan bahwa 70% pekerja di industri perhotelan hanya menempuh pendidikan SMP, SMA nonpariwisata, sekolah teknik, dan lulusan dari lembaga pendidikan nonpariwisata. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 30% mahasiswa pariwisata yang akhirnya bekerja di industri perhotelan. Hal ini menunjukkan bahwa minat mencari kerja mahasiswa perhotelan di industri perhotelan cukup rendah.



**Diagram 1.** Proporsi Pekerja Jasa Akomodasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan, 2021-2022

Sumber: Badan Pusat Statistik (2023)

Pada diagram 1.1. terlihat bahwa jumlah pekerja jasa akomodasi yang berasal dari sekolah non pariwisata pada tahun 2021 lebih banyak daripada pekerja yang berasal dari sekolah pariwisata yaitu sebesar 68.25%. Demikian juga dengan tahun

2022, jumlah pekerja jasa akomodasi yang berasal dari sekolah non pariwisata lebih banyak dari jumlah pekerja yang berasal dari sekolah pariwisata, yaitu sebesar 69.2%.

Fenomena ini tentunya memberikan dampak pada perekrutan sumber daya manusia yg berpotensi di industri perhotelan. Sejalan dengan penelitian Jolly et al. (2020), perekrutan karyawan yang kompeten dan berbakat telah menjadi masalah yang mendesak dalam industri perhotelan. Song & Chathoth (2008) dalam Zhang & Eringa (2022) juga mengemukakan bahwa secara jelas diakui bahwa daya tarik dan retensi karyawan yang terampil, bersemangat, dan kompeten telah terbukti sebagai salah satu tantangan terberat dalam industri perhotelan dibandingkan dengan sektor lainnya. Hal ini juga dialami oleh Hotel Aryaduta Medan. Hotel ini hanya memiliki karyawan dengan latar pendidikan di bidang perhotelan dan pariwisata sebanyak 27%. Selebihnya karyawan berasal dari latar belakang pendidikan lain.

Dengan latar belakang pendidikan yang kurang mendukung, manajemen hotel akan menghabiskan lebih banyak waktu dan usaha di dalam pelatihan karyawan baru. Karyawan baru juga akan menghabiskan waktu yang lebih lama untuk beradaptasi dan memahami natur industri ini. Hal ini tentunya akan mempengaruhi operasional dan performa Hotel. Di lain sisi, murid atau mahasiswa perhotelan harus menjalani magang sebelum mereka lulus, sehingga pengalaman yang dirasakan selama magang tentunya dapat mempengaruhi intensi mereka untuk bekerja di industri ini.

Menyikapi kondisi ini, narasumber bekerjasama dengan Hotel Aryaduta Medan untuk mengadakan seminar berjudul “Peningkatan Intensi Anak Magang Untuk Bekerja di Hotel Aryaduta Medan”. Adapun, rumusan masalah yang dibahas di dalam sesi seminar adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyebab rendahnya intensi anak magang untuk bekerja di industri perhotelan dari sisi pihak manajemen Hotel Aryaduta Medan.
2. Untuk memahami tantangan yang dihadapi oleh murid/mahasiswa berhubungan dengan karakteristik mereka sebagai generasi Z dan lingkungan kerja di dunia perhotelan.
3. Untuk memberikan saran kepada manajemen hotel Aryaduta Medan mengenai cara meningkatkan intensi anak magang untuk bekerja di Hotel Aryaduta Medan setelah mereka selesai magang atau lulus.

Secara kuantitatif, dengan pelaksanaan PKM ini, diharapkan hotel Aryaduta Medan dapat menarik minimal 50% dari anak magang untuk bekerja di sana. Dengan demikian, jumlah karyawan dengan latar belakang pendidikan perhotelan juga dapat meningkat. Secara kualitatif, seminar ini diharapkan dapat memberi wawasan kepada manajemen Hotel mengenai cara meningkatkan intensi anak magang untuk bekerja di industri perhotelan.

Pada akhirnya, PKM ini diharapkan dapat membantu industri perhotelan untuk memiliki sumber daya manusia dengan latar pendidikan perhotelan dan pariwisata yang tentunya dapat mendukung perkembangan industri ini.

## B. PELAKSAAAN DAN METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang bekerja sama dengan Hotel Aryaduta Medan ini dilaksanakan dalam bentuk seminar secara *onsite* di sebuah ruangan meeting di Hotel Aryaduta Medan. Kegiatan dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 12 Desember 2024 dimulai dari pukul 14:00 sampai pukul 16:00. Peserta seminar ini adalah 11 orang yang terdiri dari para pemimpin departemen Hotel Aryaduta Medan, seperti *Human Resources Manager*, *Food and Beverage Manager*, *Executive Housekeeper*, *Chief Enginner*, *Chef*, *Finance Manager*, beserta para *supervisor*-nya. Dari kesebelas peserta, hanya 3 peserta berasal dari latar pendidikan pariwisata dan perhotelan dan 8 orang berasal dari latar pendidikan manajemen, insinyur dan teknik. 4 orang bekerja lebih dari 5 tahun, 7 orang bekerja di hotel Aryaduta kurang dari 5 tahun. Namun seluruh peserta telah bekerja di industri perhotelan lebih dari 5 tahun. 8 orang memiliki tingkat pendidikan diploma, dan hanya 3 orang yang memiliki gelar S1.

Metode kegiatan adalah berupa kombinasi antara peningkatan pemahaman terhadap permasalahan dan konsultasi. Di dalam sesi seminar, narasumber akan memaparkan materi sebagai berikut:

1. Penyebab rendahnya intensi anak magang untuk bekerja di industri perhotelan pada umumnya.
2. Tantangan yang dihadapi oleh anak magang sehingga mereka tidak tertarik untuk bekerja di Hotel Aryaduta Medan.
3. Cara meningkatkan intensi anak magang untuk bekerja di Hotel Aryaduta Medan setelah mereka selesai magang atau lulus.

Seminar ini dimulai dengan sesi pemaparan. Narasumber berperan sebagai pemateri untuk memaparkan mengenai fenomena rendahnya intensi lulusan sekolah pariwisata untuk bekerja di industri perhotelan dan pariwisata.

Selanjutnya, di dalam sesi diskusi kelompok fokus, narasumber berperan sebagai moderator diskusi atau fasilitator untuk mengetahui tantangan yang dihadapi oleh anak magang dari sisi manajemen hotel. Berhubung peserta (pihak manajemen Hotel) yang datang hanya 11 orang, maka keseluruhan peserta dijadikan 1 kelompok.

Adapun hal-hal yang didiskusikan di dalam diskusi kelompok fokus adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pandangan pihak manajemen mengenai karakteristik anak magang saat ini?
2. Apakah yang menjadi kekuatan dan kelemahan anak magang saat ini?
3. Apakah yang menjadi masukan untuk pihak sekolah di dalam memperbaiki kualitas murid/mahasiswa magang saat ini?

Pada sesi ini, peserta dipersilahkan untuk membagikan pengalaman mereka bersama anak magang serta memberi masukan kepada narasumber selaku perwakilan dari pihak universitas. Sambil mendengarkan pendapat mereka, narasumber mencatat intisari dari pendapat dan masukan yang diberikan. Data tersebut kemudian dianalisa berdasarkan kesamaan pendapat dari tiap peserta yang mengacu kepada rumusan masalah yang telah dibuat.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Narasumber memulai pemaparan dengan bertanya kepada peserta seminar mengenai kesenangan mereka menerima anak magang bekerja di departemen mereka. Semua pemimpin departemen setuju bahwa mereka senang menerima anak magang di departemen mereka. Hal ini dikarenakan keberadaan anak magang dapat membantu operasional departemen. Anak magang sering diperbantukan pada pekerjaan yang bersifat rutin, sehingga para *supervisor* dan pemimpin departemen dapat lebih fokus pada kegiatan yang bersifat strategis. Keberadaan anak magang juga mengurangi kebutuhan departemen akan tenaga harian (*casual*) di saat musim yang ramai (*peak season*) sehingga membantu departemen di dalam efisiensi biaya.

Pemaparan dilanjutkan dengan menjelaskan fenomena pekerja di industri perhotelan hanya 30% yang berasal dari lulusan sekolah perhotelan dan pariwisata. Sementara, 70% pekerja di industri perhotelan berasal dari latar pendidikan SMP, SMA nonpariwisata, sekolah teknik, dan lulusan dari lembaga pendidikan nonpariwisata. Hal ini diperkuat saat narasumber bertanya ke peserta seminar mengenai latar belakang pendidikan mereka. Dari 11 orang peserta yang hadir, hanya 3 orang peserta yang memiliki latar belakang pendidikan perhotelan dan pariwisata. Selebihnya berasal dari latar pendidikan manajemen, teknik, dan SMK nonpariwisata lainnya.



Gambar 1. Narasumber memberikan pemaparan kepada peserta

Hal ini tentunya adalah merupakan suatu fenomena yang patut dipertanyakan. Sekolah perhotelan dan pariwisata mengharuskan murid atau mahasiswanya mengikuti program magang selama 4-6 bulan di industri dengan tujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis dan pengetahuan di dunia perhotelan. Selain itu, program magang juga dapat membantu murid/mahasiswa mengenal dan memahami situasi lingkungan kerja di hotel. Namun tingkat intensi lulusan untuk bekerja di industri perhotelan dan pariwisata (termasuk anak magang) hanya sebesar 30%.

Narasumber berusaha memahami alasan di balik fenomena ini dari sisi pihak manajemen hotel. Oleh karena itu, diadakanlah sesi diskusi kelompok fokus. Pada sesi ini, narasumber berdiskusi dengan para pemimpin departemen mengenai pengalaman mereka bersama anak magang.

Sesi diskusi kelompok fokus berlangsung secara aktif dan interaktif. Berdasarkan hasil diskusi kelompok fokus dengan manajemen Aryaduta Hotel Medan, narasumber menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Anak magang saat ini berasal dari generasi Z, di mana mereka lahir di zaman yang sudah nyaman. Hal ini menjadikan mereka kurang tangguh dan kurang kuat di dalam menghadapi tantangan di industri perhotelan. Generasi Z juga merupakan generasi yang fasih di dalam menggunakan teknologi dan media sosial. Mereka terbiasa berkomunikasi secara online daripada berkomunikasi secara langsung. Hal ini sejalan dengan penelitian Turner (2015) bahwa 60% responden Generasi Z memulai kehidupan sosial mereka secara online, 50% dari mereka lebih menyukai berkomunikasi secara online daripada berbicara langsung, bahkan 70% lebih nyaman berkomunikasi dengan temannya secara online.

Sementara pada saat mereka magang, mereka lebih banyak diberikan pekerjaan yang bersifat operasional yang mengharuskan mereka berhadapan secara langsung dengan tamu. Hal ini tentunya menjadi tantangan bagi mereka yang lebih nyaman berkomunikasi secara online. Selain itu, pekerjaan di departemen tertentu seperti *room attendant*, *cook*, dan *waiter/waitress* tidak membutuhkan kemampuan yang berhubungan dengan teknologi. Hal ini tentunya menimbulkan celah antara keahlian yang mereka miliki dengan keahlian yang dibutuhkan.

2. Anak magang saat ini kurang memahami natur pekerjaan di industri perhotelan. Mereka kurang memahami bahwa pekerjaan di area pelayanan membutuhkan fisik dan mental yang kuat. Fisik

yang kuat dibutuhkan saat mereka harus berdiri lebih dari 8 jam di area pelayanan, menyajikan berbagai jenis hidangan dengan peralatan makan yang berat secara bersamaan, memindahkan meja dan kursi di area restoran maupun ruang rapat, dll. Mental yang kuat dibutuhkan saat mereka harus menghadapi tamu yang sulit seperti tamu yang bersikap kasar, tidak sopan, melecehkan, tamu yang selalu menganggap mereka benar meskipun sebenarnya mereka salah.

Hal ini menyebabkan terjadinya celah (*gap*) antara ekspektasi dengan kenyataan yang mereka hadapi di lapangan dan dapat menjadi penyebab rendahnya intensi anak magang untuk bekerja di industri perhotelan.



**Gambar 2.** Sesi diskusi kelompok fokus antara narasumber dan peserta

Sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh narasumber tentang topik pengaruh kesesuaian pribadi dengan organisasi, pribadi dengan pekerjaan terhadap niat mahasiswa perhotelan untuk mencari kerja di industri perhotelan dimoderasi oleh lingkungan kerja, ada beberapa penyebab terjadinya fenomena tersebut, antara lain:

1. Anak magang merasa budaya kerja di industri perhotelan tidak sesuai dengan kepribadian mereka. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman anak magang terhadap natur pekerjaan di hotel, sesuai dengan hasil diskusi kelompok fokus.
2. Pekerjaan di hotel identik dengan jam kerja yang panjang dan bahkan lembur. Terkadang, hari libur jatuh di hari kerja dan sebaliknya, anak magang harus bekerja di akhir pekan, tergantung kebutuhan departemen.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Shu & Edward (2023). Pekerjaan di bidang perhotelan sering dianggap sebagai pekerjaan dengan status sosial rendah. Selain itu, pekerjaan di bidang perhotelan bersifat musiman, berat, menuntut waktu, monoton, dan penuh tekanan. Jam kerja yang panjang, kerja shift, dan berhadapan dengan tamu yang sulit merupakan masalah umum di tempat kerja. Hal ini tentunya berkontribusi terhadap kelelahan karyawan dan menciptakan keseimbangan kehidupan kerja

yang buruk. Demikian halnya dengan anak magang juga kurang memiliki keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Ini merupakan tantangan terbesar yang dihadapi oleh anak magang.

Untuk menyikapi masalah ini, narasumber memberikan beberapa saran kepada pemimpin departemen Hotel Aryaduta Medan sebagai berikut:

1. Meminta anak magang mengisi kuesioner umpan balik pada saat mereka akan menyelesaikan program magang mereka. Kuesioner dapat diberikan pada saat sesi *exit interview*. Dengan demikian, pihak Hotel dapat lebih memahami harapan dan tantangan yang mereka hadapi, dan menjadi masukan bagi manajemen saat menerima anak magang periode berikutnya. Dengan memahami harapan dan tantangan yang mereka hadapi, manajemen diharapkan dapat memberikan pengalaman magang yang positif kepada anak magang, sehingga dapat meningkatkan intensi mereka untuk bekerja di industri perhotelan.
2. Para pemimpin departemen dapat mengadakan *cross training* terhadap anak magang yang memiliki performa baik, sehingga memberikan kesempatan kepada mereka untuk mempelajari ilmu dan keahlian baru.

Dari hasil analisa data penelitian yang dilakukan oleh narasumber, anak magang merasa pekerjaan yang diberikan kepada mereka kurang menantang dalam hal variasi kerja. Mereka merasa pekerjaan yang dilakukan selama periode magang bersifat monoton dan terbatas. Hal ini tentunya membatasi anak magang yang ingin mengembangkan kemampuan profesional mereka dan menghambat kemampuan mereka untuk memperoleh keterampilan yang beragam.

Oleh karena itu, narasumber memberikan saran kepada manajemen hotel untuk memberikan anak magang peran yang beragam dan ruang untuk berkembang. Mahasiswa mungkin dapat melihat peran masa depan mereka lebih menarik dan menguntungkan jika program "*cross training*" atau rotasi departemen diperkenalkan. Hotel dapat menarik mahasiswa yang menghargai kemajuan karier dengan menciptakan suasana kerja yang mendorong pembelajaran dan pengembangan. Hal ini akan meningkatkan keinginan anak magang untuk bekerja di industri ini.

Sebagai tambahan, anak magang akan merasa usaha dan waktu yang mereka habiskan tidak akan sia-sia apabila mereka dapat mempelajari

ilmu baru selama magang. Dengan demikian, intensi mereka untuk bekerja di industri perhotelan dapat menjadi semakin tinggi.

3. Para pemimpin departemen seharusnya memberikan beban kerja yang proporsional untuk anak magang. Dari hasil analisa data yang dilakukan, narasumber menemukan bahwa anak magang sering diberikan beban lembur. Hal ini tentunya dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi dan lingkungan kerja yang tidak menyenangkan.

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Shu dan Edward (2023) yang menunjukkan kurangnya keseimbangan kehidupan dan pekerjaan di sektor perhotelan, dengan lembur memainkan peran utama. Frekuensi masalah ini tidak hanya berdampak pada kesejahteraan anak magang tetapi juga dapat menghalangi mahasiswa perhotelan untuk mengejar pekerjaan di industri ini di masa depan.

Beban kerja anak magang tidak boleh disamakan dengan karyawan. Anak magang dan karyawan memiliki status yang berbeda di tempat kerja dan tentu saja paket kompensasi yang berbeda. Beberapa hotel bahkan tidak memberikan uang saku kepada anak magang. Dengan beban pekerjaan yang proporsional dan ilmu yang berharga yang mereka dapatkan selama magang, akan membuat mereka merasa dihargai. Anak magang tidak akan merasa dimanfaatkan sebagai tenaga kerja gratis untuk membantu operasional departemen.

Mengacu pada teori sinyal yang dikemukakan oleh Spence (1973) dalam Ahamad et al. (2023), ketika suatu perusahaan menyediakan lingkungan kerja yang kondusif, maka perusahaan tersebut akan memberikan sinyal yang jelas kepada calon karyawan tentang nilai dan budaya perusahaan. Hal ini akan meningkatkan daya tarik perusahaan dan dapat berdampak langsung pada keinginan pelamar untuk mengejar peluang kerja.

Tidak semua anak magang atau lulusan sekolah perhotelan atau pariwisata tidak memiliki intensi untuk bekerja di industri ini. Pada akhir sesi seminar, narasumber menceritakan beberapa kisah sukses para alumni yang berhasil berkarir di industri ini. Beberapa bahkan menjadi wiraswasta di bidang ini. Harapan narasumber agar ke depannya akan lebih banyak lagi kisah sukses seperti ini. Dengan demikian, sekolah perhotelan dan pariwisata dapat meraih capaian pembelajarannya dalam bentuk profil lulusan yang kompeten di bidangnya. Industri perhotelan dan pariwisata juga diuntungkan dengan sumber daya

manusia yang tepat sehingga mendorong perkembangan industri ini.



**Gambar 3.** Sesi foto bersama antara narasumber dan peserta pada akhir acara



**Gambar 4.** Sesi foto bersama antara narasumber dan peserta pada akhir acara.

## D. PENUTUP

### Simpulan

Program magang diwajibkan oleh sekolah perhotelan dan pariwisata dengan tujuan agar peserta didik mereka siap untuk terjun di dunia industri. Kenyataannya banyak murid/mahasiswa yang setelah menjalankan program magang maupun setelah lulus tidak memiliki intensi untuk bekerja di industri ini. Hal ini tentu menjadi permasalahan yang perlu diselesaikan.

Kesimpulan yang didapat dari hasil diskusi kelompok fokus adalah karakteristik anak magang yang berasal dari generasi Z dapat menjadi hambatan untuk mereka bekerja di industri perhotelan. Kebiasaan mereka berkomunikasi secara online membuat mereka kurang mampu berkomunikasi secara langsung dengan tamu hotel saat mereka ditempatkan di area pelayanan. Selain itu, kemampuan mereka menggunakan teknologi menjadi tidak relevan saat mereka ditempatkan untuk bekerja sebagai *room attendant*, *cook*, dan *waiter/waitress*.

Anak magang juga tidak memahami sepenuhnya natur pekerjaan di industri ini. Akibatnya, mereka merasa tidak siap secara fisik dan mental dan merasa “kaget” saat menjalankan program magang. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan narasumber, anak magang merasa bahwa budaya kerja di hotel tidak sesuai dengan kepribadian mereka. Jam kerja yang panjang dan kurangnya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan

pekerjaan dapat menjadi penyebab rendahnya intensi untuk bekerja di industri ini.

Secara keseluruhan, sesi pemaparan ini berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan yang berarti. Manajemen Hotel Aryaduta Medan sangat mendukung terlaksananya seminar ini. Para pemimpin departemen juga merasakan manfaat dari seminar ini dengan bertambahnya wawasan mereka terhadap fenomena yang terjadi.

### Saran

Untuk manajemen Hotel Aryaduta Medan, narasumber menyarankan agar mengadakan kuesioner umpan balik pada saat anak magang menyelesaikan masa magang mereka; mengadakan *cross training*; dan memberikan beban kerja yang proporsional kepada anak magang.

Untuk sekolah perhotelan dan pariwisata, narasumber menyarankan agar murid/mahasiswa diberi persiapan sejak awal perkuliahan. Hal ini untuk menghindari ketidaksiapan secara fisik dan mental pada saat mereka terjun ke program magang. Persiapan dapat berupa pemberian pratinjau pekerjaan (*job preview*) di dalam mata kuliah mereka, terutama untuk pekerjaan yang menjadi "*passion*" mereka. Pemberian "*job preview*" dapat dilakukan dengan cara pengadaan "*hotel tour*" atau mengundang praktisi untuk mengisi sesi perkuliahan. Praktisi dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pekerjaannya serta tantangan di lingkungan kerjanya. Dengan demikian, mahasiswa tidak akan merasa "kaget" saat mereka terjun di dalam program magang, karena telah dipersiapkan sejak dini.

Untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini sendiri, disarankan agar dapat menjangkau peserta dari berbagai hotel atau bahkan hotel di seluruh Indonesia, bukan hanya satu hotel saja. Hal ini dikarenakan fenomena yang terjadi adalah fenomena yang dalam lingkup industri, sehingga topik ini sangat relevan untuk dibahas dengan hotel-hotel secara umum.

Selain kegiatan pengabdian yang ditujukan kepada industri perhotelan, alangkah baiknya apabila kegiatan pengabdian dapat dilakukan ke sekolah-sekolah perhotelan dan pariwisata. Kegiatan dapat dilakukan dalam bentuk sesi diskusi kelompok fokus yang menghubungkan pihak industri dengan pihak sekolah. Di dalam sesi tersebut, kedua pihak dapat berdiskusi mengenai permasalahan anak magang yang tidak memahami sepenuhnya natur pekerjaan di industri perhotelan. Pihak industri dapat memberikan masukan kepada pihak sekolah mengenai kurikulum, modul pembelajaran, maupun pendekatan lainnya yang dapat membantu

peserta didik agar lebih siap untuk terjun ke dalam program magang. Dengan demikian dapat menutup celah antara ekspektasi anak magang dengan kenyataan yang mereka hadapi di lapangan. Sebab semakin positif pengalaman mereka selama magang, maka semakin tinggi intensi mereka untuk bekerja di industri ini.

Untuk pemerintah, terkhusus Kemendikbudristek (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi), narasumber menyarankan agar perancangan kurikulum dapat lebih menyeimbangkan antara kebutuhan akademik dengan ekspektasi di dunia industri. Selama ini, mahasiswa mendapatkan pengalaman industri mereka hanya melalui program magang selama 6 bulan, selebihnya mereka mempelajari teori dan praktek di lingkungan kampus yang terorganisir dengan baik. Oleh karena itu kurikulum perlu dirancang agar mahasiswa dipersiapkan untuk menghadapi lingkungan kerja yang menantang secara fisik dan mental sejak dini, sehingga mereka tidak kaget pada saat magang atau terjun di dunia industri. Salah satu persiapan yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pratinjau pekerjaan (*job preview*) di dalam mata kuliah mereka. Dengan demikian intensi mereka untuk bekerja di industri ini akan meningkat.

Terakhir, narasumber juga memberikan saran kepada asosiasi industri perhotelan di Indonesia yaitu Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) agar mengadakan pelatihan mengenai strategi penanganan permasalahan kurangnya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Masalah ketidakseimbangan kerja telah menjadi masalah klasik yang masih berlangsung di industri perhotelan dan pariwisata hingga saat ini. Masalah ini tentunya juga dirasakan oleh anak magang yang akan suatu saat akan menjadi sumber daya manusia yang berpotensi di industri ini.

### Ucapan Terima Kasih

Narasumber yang juga sebagai penulis artikel ini mengucapkan terima kasih kepada manajemen Hotel Aryaduta Medan atas kesediaannya menerima narasumber, menyediakan tempat, serta materi pendukung lainnya di dalam melaksanakan kegiatan PKM ini. Narasumber juga berterima kasih kepada Universitas Pelita Harapan atas dukungan moral yang diberikan hingga terlaksananya PKM ini.

### E. DAFTAR PUSTAKA

Ahamad, F., Saini, G. K., & Jawahar, I. M. (2023). Interactive influence of work–life balance benefits, employee recommendation, and job attributes on employer attractiveness and job pursuit intentions: two experiments.

- Asian Business and Management*, 22(4), 1215–1242. <https://doi.org/10.1057/s41291-022-00184-4>
- Belhassen, Y., Caton, K., & Vahaba, C. (2020). Boot camps, bugs, and dreams: Metaphor analysis of internship experiences in the hospitality industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 27. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2019.100228>
- Bhalla, A., & Dawra, S. (2020). Factors influencing students' career intention in hospitality industry: A review. *BULMIM Journal of Management and Research*.
- BPS. (2023). Statistik hotel dan akomodasi lainnya di Indonesia 2023. *BPS RI*.
- Chang, S., & Tse, E. C. Y. (2015). Understanding the Initial Career Decisions of Hospitality Graduates in Hong Kong: Quantitative and Qualitative Evidence. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 39(1), 57–74. <https://doi.org/10.1177/1096348012461544>
- Hsu, O., & Hildebrand, U. (2019). *The Young Hoteliers Summit Presents Discovering the mindset of future leaders in the hospitality talent market*.
- Irwansyah Rezeki, S. R., Dharmawan, D., Azlina, Y., Purwanti, & Kespandiar, T. (2024). Analysis of The Influence of Promotion Through Digital Marketing and Effectiveness of Marketing Communication on Customer Decisions in Hospitality Industry. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 1–6. <https://doi.org/10.60083/jidt.v6i2.521>
- Pariwisata, K., Ekonomi, D., Badan Pariwisata, K., & Ri, K. (2022). *STATISTIK TENAGA KERJA PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF 2018-2021*.
- Shu, E., & Ronny Edward, Y. (2023). Work-Life Balance as the Outcome of Boundary Management among Hotel Employees: The Moderating Role of Goal-Self Concordance. *JITHOR*, 6(2). <https://doi.org/10.17509/jith>
- Song, Z., & Chathoth, P. K. (2008). Career Choice Goals: The Contribution of Vocational Interests, Contextual Support, and Contextual Barrier. *Journal of China Tourism Research*, 4(1), 98–123. <https://doi.org/10.1080/19388160802099923>
- Spence, M. (1973). Job Market Signaling. In *Source: The Quarterly Journal of Economics* (Vol. 87, Issue 3).
- Turner, A. (2015). Generation Z: Technology and social interest. *The Journal of Individual Psychology*, 71(2), 103–113.
- Yunn Ying, H. (2021). *HOSPITALITY STUDENTS WORKING INTENTION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY: A CASE STUDY IN BERJAYA UNIVERSITY COLLEGE MALAYSIA*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4495056>
- Zhang, R., & Eringa, K. (2022). Predicting hospitality management students' intention to enter employment in the hospitality industry on graduation: a person–environment fit perspective. *Research in Hospitality Management*, 12(2), 103–113. <https://doi.org/10.1080/22243534.2022.2133164>