

**THE EFFECT OF WORKPLACE BULLYING ON STUDENT TRAINEE SATISFACTION
IN THE HOSPITALITY INDUSTRY**

Athalia Gracia¹, Gabriella Vendrafstya², Marcus Remiasa³

^{1,2,& 3}Universitas Kristen Petra

Email: markus@petra.ac.id

ABSTRACT

This study aims to obtain empirical evidence of the effect of workplace bullying on student trainee satisfaction in the Hospitality Industry. The sample consisted of 170 respondents who were drawn using non-probability sampling techniques. Respondents are student trainees from hospitality management students at Petra Christian University who have conducted internships in the period June 2018-December 2019. The hypothesis was tested by simple linear regression analysis techniques using SPSS version 25.0. The dependent variable is student trainee satisfaction and the independent variable is Workplace bullying. All variables measured by Likert scale of 1 to 5. The results of this study prove that workplace bullying has negative significant effect on student trainee satisfaction.

Keywords: Workplace Bullying; Job Satisfaction; Student Trainee; Internships

**PENGARUH PERISAKAN DI TEMPAT KERJA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA TRAINEE
DI INDUSTRI PERHOTELAN**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kepuasan mahasiswa *trainee* di Industri Perhotelan. Sampel penelitian terdiri dari 170 responden yang ditarik dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Responden adalah mahasiswa *trainee* dari mahasiswa manajemen perhotelan Universitas Kristen Petra yang telah melakukan magang pada periode Juni 2018–Desember 2019. Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 25.0. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa *trainee* dan variabel independen adalah perisakan di tempat kerja yang diukur dengan skala likert 1 sampai 5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa perisakan di tempat kerja berpengaruh negative signifikan terhadap kepuasan mahasiswa *trainee*.

Kata Kunci: Perisakan di Tempat Kerja; Kepuasan Kerja; Mahasiswa *trainee*; Magang

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia merupakan salah satu kontributor utama dalam perekonomian Indonesia. Sebagai sub sektor pariwisata, industri perhotelan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Salah satunya ditunjukkan dari pertumbuhan jumlah hotel dan tingkat okupansi hotel di beberapa daerah termasuk Propinsi Jawa Timur. Perhimpunan Hotel Restoran Indonesia (PHRI) Jawa Timur menyebutkan rata-rata pertumbuhan hotel baru (bintang dan non bintang) di Jawa Timur berkisar 13% per tahun, dan diprediksi mencapai 20% pada akhir 2019 (Wijayanto, 2020). Dari jumlah tersebut hotel berbintang mencapai 30%. Sehingga dapat dikatakan hotel berbintang mencapai 3,9%. Kondisi ini menciptakan persaingan antar hotel yang semakin ketat. Hotel dituntut untuk dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang dimiliki baik modal, bahan baku, sumber daya alam, mesin, maupun sumber daya manusia. Selain itu, pertumbuhan hotel juga akan berdampak pada jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan. Dengan kebutuhan tenaga kerja yang sekian banyak, maka hotel harus berfokus terhadap sumber daya manusianya. Meskipun semua sumber daya tersebut penting, namun faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif potensial perusahaan adalah sumber daya manusia (Surodilogo & Rahardjo, 2010, p.1). Oleh karena itu pihak hotel harus dapat menemukan cara agar dapat tetap bertahan di tengah persaingan dan bahkan memiliki keunggulan di mata konsumen. Salah satu strategi untuk bertahan adalah dengan berfokus pada manajemen karyawan (Raziq & Maulabakhsh, 2015).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka salah satu kriteria kesuksesan perusahaan ditentukan oleh karyawan yang berkualitas. Oleh karena itu penting bagi hotel untuk mengelola karyawan yang berkualitas. Salah satu cara adalah dengan memastikan bahwa karyawan memperoleh kepuasan kerja. Robbins dan Judge (2015) menjabarkan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan yang merupakan dampak dari evaluasi atas berbagai aspek pekerjaan tersebut. Sikap positif yang terbentuk saat karyawan merasa puas dengan pekerjaannya inilah yang memotivasi karyawan tersebut untuk melakukan yang terbaik dalam pekerjaannya. Dalam kenyataannya tidak selamanya sikap positif tersebut yang terbentuk, malah sebaliknya timbul sikap negatif. Sikap negatif ini dapat disebabkan karena karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja dan kehilangan semangat kerja karena adanya perisakan di tempat kerja.

Khaliq, Arif, Siddiqui, dan Kazmi (2018) menyatakan bahwa salah satu persoalan yang sering muncul di tempat kerja adalah perisakan. Perisakan di tempat kerja mengacu pada situasi dimana karyawan menerima tindakan aniaya, godaan, dan serangan secara berulang. Perisakan merupakan tindakan yang tidak mengenakan dan tidak diperlukan yang terjadi secara teratur dalam sebuah organisasi. Perisakan juga sering dianggap melibatkan penyalahgunaan kekuasaan. Perisakan di tempat kerja di gambarkan sebagai situasi dimana karyawan secara sistematis dan berulang diperlakukan tidak baik dan menjadi korban dari *colleagues*, *subordinates*, dan *superiors*. Tindakan yang tidak sehat ini menyebabkan tingginya *turnover*, kurangnya percaya diri, tingginya tingkat ketidakhadiran, dan menurunnya produktivitas. Perisakan di tempat kerja berhubungan erat dengan rendahnya kesehatan psikologis, rendahnya kepercayaan diri, adanya gangguan konsentrasi, kelelahan yang kronis, marah, meningkatnya tingkat *stress*, dan mengalami indikasi psikosomatis. Penderita dari tindakan negatif ini mendapat banyak gangguan psikologis seperti kegelisahan, depresi, dan gangguan tidur.

Fenomena perisakan di tempat kerja umum terjadi pada masa pelatihan karyawan. Mansour, Naji, dan Leclerc (2017) menguraikan bahwa pelatihan di tempat kerja berkaitan dengan pengembangan sistematis keterampilan, perilaku, dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas dengan baik dan meningkatkan kinerja. Sekitar 50% organisasi memilih untuk mengadakan program pelatihan sebagai prioritas nomor satu. Schmidt (2013) menambahkan bahwa program pelatihan berguna untuk meningkatkan kapasitas individu untuk belajar, meningkatkan kerja tim, dan membantu organisasi untuk meningkatkan efektivitas kerja. Pentingnya masa pelatihan membuat pihak perusahaan perlu memperhatikan proses pelatihan agar tidak terjadi hal yang dapat membuat kegiatan pelatihan menjadi negatif. Salah satu hal yang dapat menghambat keberhasilan pelatihan karyawan baru (termasuk di dalamnya karyawan *trainee*) adalah perisakan di tempat kerja.

Terjadinya perisakan di tempat kerja sering menyebabkan hambatan dan respons tidak menguntungkan bagi para target dan rekan kerjanya. Ibanez (2017) berpendapat bahwa perisakan di tempat kerja menyebabkan stres, kecenderungan untuk bunuh diri, depresi, dan kehilangan harga diri. Dalam beberapa kasus, hal itu dapat mengakibatkan peningkatan tingkat kecemasan, ketidakhadiran dan penurunan kinerja. Carroll dan Lauzier (2014) mendefinisikan perisakan di tempat kerja sebagai melecehkan, menyinggung, atau secara sosial mengucilkan seseorang atau secara negatif mempengaruhi kinerja seseorang. Perisakan di tempat kerja adalah proses yang semakin meningkat dimana orang mendapat perlakuan ini berakhir pada posisi lebih rendah dan menjadi sasaran perilaku negatif dan sistematis. Perilaku negatif yang melecehkan dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk seperti perisakan secara fisik dan verbal, isolasi sosial, dan tuntutan pekerjaan yang tidak sewajarnya.

Perisakan di tempat kerja telah diakui sebagai pemicu utama stress kerja dalam berbagai penelitian. Seperti halnya stres, dapat diduga bahwa Perisakan di tempat kerja berdampak buruk pada kepuasan kerja (Carroll dan Lauzier, 2014). Ibanez (2017) menjelaskan bahwa perisakan di tempat kerja akan berdampak negatif terhadap kepuasan kerja. Adanya fenomena perisakan di tempat kerja terhadap karyawan menimbulkan perasaan tertekan dan membuat lingkungan di tempat kerja memburuk sebagai dampak dari kegiatan perisakan yang dilakukan. Kondisi ini membuat berbagai kegiatan yang dilakukan di perusahaan menjadi tidak berhasil, termasuk di

antaranya kegiatan pelatihan dan magang yang diberikan kepada karyawan dan para *trainee*. Kepuasan mahasiswa *trainee* merupakan bentuk dari kepuasan kerja karena bagi pihak perusahaan, mahasiswa *trainee* tetap menerima status karyawan dan diharapkan untuk bekerja secara profesional.

Penelitian ini mengacu pada penelitian tersebut dengan menangkap fenomena yang terjadi melalui observasi awal dengan melakukan wawancara pada 5 orang mahasiswa *trainee* di salah satu hotel bintang lima tentang perisakan di tempat kerja, yaitu apakah mahasiswa *trainee* pernah mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan seperti dikucilkan dan diabaikan oleh rekan kerja saat jam kerja? Dari pertanyaan tersebut, 3 dari 5 mahasiswa *trainee* mengalami dikucilkan dan diabaikan oleh rekan kerjanya. Kejadian yang juga terjadi dan tidak dapat dihindari saat melakukan pelatihan adalah melakukan pekerjaan yang seharusnya bukan deskripsi pekerjaan dari mahasiswa *trainee* melainkan deskripsi pekerjaan pekerja harian. Karena mendapat perintah dari pekerja harian yang merupakan atasannya, mahasiswa *trainee* pun mematuhi perintah tersebut meskipun merasa tidak nyaman dan tidak enak hati.

Berdasarkan fenomena dan uraian literatur di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kepuasan mahasiswa *trainee* di industri perhotelan.

TINJAUAN PUSTAKA

Perisakan di Tempat Kerja

Menurut Anindyajati (2017) yang dimaksud dengan perisakan di tempat kerja adalah perlakuan tidak etis dan tidak menyenangkan dari orang lain yang terjadi secara berulang kali di tempat kerja. Perlakuan ini, baik individu atau organisasi bertujuan meremehkan orang lain dapat berupa penghinaan, sarkasme, beban kerja berlebih, ancaman dan kekerasan, tuduhan yang tidak benar, pengabaian, menjadikan seseorang sumber gosip, merusak reputasi, dan menyabotase pekerjaan.

Hal senada dikemukakan oleh Devonish (2013), perisakan di tempat kerja mengacu pada situasi di mana seseorang melakukan tindakan negatif secara berulang dan dalam periode waktu tertentu, misalnya pelecehan yang terus-menerus, komentar atau ejekan ofensif, ejekan atau pengucilan sosial pada pihak rekan kerja, atasan, atau bawahannya. Perisakan di tempat kerja adalah perlakuan buruk yang terus-menerus dilakukan oleh dan dari karyawan ke karyawan lain yang menyebabkan masalah kesehatan fisik dan psikologis, dan juga mempengaruhi komponen perilaku seperti semangat kerja rendah, suasana hati negatif, dan masalah hukum yang benar-benar menunjukkan bahwa perisakan adalah faktor pembuat stres dan membuat performa kerja karyawan rendah di tempat kerja.

Yun *et al.* (2014) mengemukakan pendapat yang hampir sama bahwa perisakan di tempat kerja dapat dianggap bentuk kekerasan, termasuk kekerasan verbal, ancaman, pengecualian, penghinaan, kritik keras, mengolok-olok, mengambil kesempatan cara, menggoda, mengganggu, intersepsi informasi dan melanggar masalah privasi. Bahkan oleh Robert (2018) menambahkan bahwa perilaku tidak sehat ini berakibat pada pergantian karyawan yang tinggi, kepercayaan diri yang rendah di antara para korban, meningkatnya ketidakhadiran, dan menurunnya produktivitas.

Ciri-ciri perisakan di tempat kerja yang dikemukakan di atas adalah alasan mengapa *trainee* tersebut diintimidasi dan rentan secara psikologis. Ibanez (2017) menjelaskan bahwa perisakan di tempat kerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut: (1) Menerima tatapan marah dari atasan secara kasar. (2) Ketika memasuki ruangan, ada rekan kerja yang dengan sengaja keluar ruangan secara kasar. (3) Menerima perlakuan dingin dalam bentuk tidak diajak bicara oleh rekan kerja. (4) Tidak menerima pujian ketika berhasil melakukan pencapaian. (5) Diperlakukan secara kasar (tidak hormat). (6) Tidak ditolong oleh rekan kerja saat membutuhkan bantuan. (7) Menerima bentakan di depan umum. (8) Menerima kritik secara terus menerus. (9) Adanya lelucon yang sengaja dibuat untuk mengejek rekan kerja. (10) Merasa sering dibohongi. (11) Dipanggil dengan nama panggilan yang bersifat merendahkan. (12) Menjadi bahan gosip. (13) Tidak menerima empati ketika sedang mengalami kesulitan. (14) Adanya perlakuan dengan sengaja menyerobot pekerjaan rekan kerja. (15) Menerima tuduhan melakukan kesalahan pekerjaan dengan sengaja. (16) Adanya hambatan yang dibuat untuk mengekspresikan diri. (17) Adanya karyawan yang dengan sengaja membanggakan diri atau mengambil keuntungan atas pekerjaan yang dilakukan rekan kerjanya. (18) Adanya perlakuan yang dengan sengaja merendahkan rekan kerja di depan orang lain. (19) Dipaksa untuk menyelesaikan pekerjaan rekan kerja. (20) Mengalami intimidasi.

Kepuasan Kerja

Locke (1976) dalam Sempene, *et al.* (2002) dan Neog & Barua (2014) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Pengalaman kerja ini akan diingat dan menjadi catatan seumur hidup. Pengalaman ini membentuk sikap dan perilaku yang akan terbawa terus. Bila pengalaman baik akan membentuk sikap yang baik, begitupula sebaliknya. Spector (1997) dalam Neog & Barua (2014) menekankan bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka dan organisasi di mana mereka melakukan pekerjaan ini. Ada berbagai faktor pembentuk sikap karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi berdasarkan pengalaman kerja yang dialami guna mendatangkan

kepuasan kerja. Fisher, et al. (1992) dalam Neog & Barua (2014) dan Loeck (1976) dalam Sempene et al, (2002) menyebutkan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu pekerjaan, gaji, promosi, pengakuan, manfaat, kondisi kerja, pengawasan, rekan kerja, perusahaan dan manajemen.

Pandangan yang hampir sama dikemukakan oleh Ibanez (2017) yang menuliskan bahwa kepuasan kerja dalam suatu organisasi mengacu pada tingkat pencapaian kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah orientasi emosi yang dimiliki karyawan terhadap peran yang mereka lakukan di tempat kerja. Ada sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja di tempat kerja. Konsep kepuasan kerja diukur oleh apa yang diperoleh atau hilang dalam kategori berikut: sifat harga diri kerja, gaji, peluang pertumbuhan, keamanan kerja, interaksi sosial, kemandirian dan penghargaan finansial.

Korban dan pengamat perisakan merasa lingkungan kerja yang lebih negatif daripada mereka yang tidak menerima tindakan perisakan. Dalam penelitian ini pengukuran kepuasan kerja mengacu pada Ibanez (2017) dimana pengukuran kepuasan kerja diukur menggunakan indikator sebagai berikut: (1) Pembayaran. Ini juga disebut sebagai apresiasi, adalah jumlah total yang dapat diterima seorang karyawan ketika bekerja untuk suatu organisasi. Apresiasi memberi peran penting karena itu adalah jantung dari hubungan karyawan dan menjadi sangat penting bagi karyawan dan pengusaha. Apresiasi bisa dalam bentuk uang tunai, sertifikat, atau tunjangan, seperti liburan berbayar dan perawatan kesehatan. (2) Interaksi sosial. Dukungan sosial berpengaruh terhadap interaksi sosial antara rekan kerja dan atasan. Dalam sosiologi, interaksi sosial adalah tindakan dinamis antara individu atau kelompok untuk melaksanakan ketertiban dalam suatu institusi atau komunitas tertentu. Dari sudut pandang psikologis, menerima dukungan sosial berkontribusi pada perasaan positif. Interaksi sosial di tempat kerja meningkatkan kemampuan kerjasama, kemampuan memimpin, kemampuan mengontrol emosi, dan pemahaman yang lebih baik tentang nilai-nilai dan tujuan bersama. (3) Peluang pertumbuhan. Peluang pertumbuhan mengacu pada promosi atau kesempatan diberi tanggung jawab lebih oleh senior, memberi pelatihan atau seminar juga dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas dan peningkatan produktivitas kerja, dan peningkatan karir mendorong karyawan untuk memiliki kepuasan kerja yang lebih baik.

Perisakan di Tempat Kerja dan Kepuasan Kerja

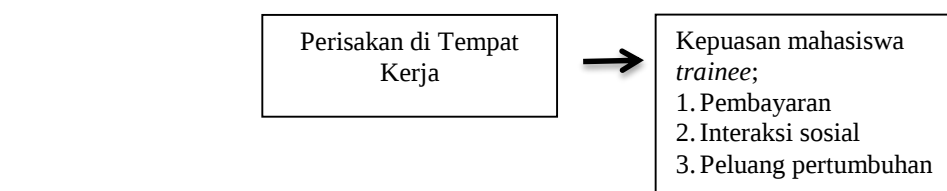
Seseorang menerima perlakuan tidak menyenangkan secara berulang-ulang akan terganggu secara emosi akan mempengaruhi kemampuan kerjanya (Anindyajati, 2017). Hasil penelitian Ibanez (2017), Carroll dan Lauzier (2014) membuktikan bahwa perisakan di tempat kerja berdampak negatif terhadap kepuasan kerja. Fenomena ini membuat karyawan merasa tertekan ketika sedang melakukan pekerjaan dan pelatihan sehingga tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai karena karyawan menjadi tidak puas. Ketika seorang berada dalam tahap pengenalan perusahaan dan mengalami perisakan maka dalam menjalani program pelatihan atau pelatihan karyawan akan merasa tertekan dan menjadi tidak puas. Hauge, et all (2010) menyatakan bahwa dalam berbagai riset diakui perisakan di tempat kerja merupakan pencetus utama kecemasan di tempat kerja. Perisakan mempengaruhi seseorang secara psikologis terkait dengan pekerjaan seperti kecemasan, depresi, pergantian karyawan yang cepat, absensi dan stres di tempat kerja yang akan berdampak pada kepuasan kerja. Dan menurut penelitian yang dilakukan oleh Anastu, R.I. (2017), perisakan di tempat kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi perisakan di tempat kerja yang diterima karyawan akan semakin menurunkan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Perisakan di tempat kerja berdampak negatif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa *trainee* di industri perhotelan.

Kerangka Pemikiran

Tindakan tidak menyenangkan yang diterima secara berulang-ulang di tempat kerja mempengaruhi emosi dan psikologis penerima tindakan yang akan menyebabkan terganggunya kenyamanan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh perisakan di tempat kerja dan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa perhotelan UK Petra yang melakukan praktek kerja (*trainee*). Gambar 1 yang menunjukkan keterkaitan variabel Perisakan di Tempat Kerja dan Kepuasan Mahasiswa *trainee*.



→ : Berpengaruh

Sumber: Ibanez (2017)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (2014, p. 32) Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan untuk menguji teori obyektif dengan cara memeriksa hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif menjelaskan pengaruh antar variabel dengan penjelasan skala numerik atau angka. Dalam penelitian ini akan dicari persamaan untuk menjelaskan pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kepuasan mahasiswa *trainee*.

Populasi

Gambaran populasi dan sampel populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Malhotra, 2012, p.45). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa *trainee* Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra periode Juni 2018–Desember 2019. Periode ini diambil sebagai populasi penelitian karena mahasiswa sudah menyelesaikan kegiatan magang dan periode magang terkini di industri perhotelan berjumlah 170 orang.

Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampel jenuh yang disebut juga *census sampling* dimana peneliti menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel sehingga jumlah sampel sama dengan populasi penelitian (Malhotra, 2012, p.375). Berdasarkan teknik *sampling* yang dipilih maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 170 orang.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah: (1) Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan. Data ini berupa hasil dari pengisian kuesioner oleh responden mengenai pengaruh dari perisakan di tempat kerja terhadap kepuasan mahasiswa *trainee*. Sumber data dari responden dengan komposisi laki-laki 48 orang dan perempuan 122 orang (Sumber; Tabel 1 Profil Demografis Responden). (2) Data sekunder adalah data yang bersumber dari orang atau lembaga yang telah mengumpulkan data, baik dari sumber data primer maupun dari sumber data sekunder yang lain. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder yang digunakan diambil dari buku-buku serta jurnal-jurnal penelitian yang berkaitan tentang pengaruh perisakan di tempat kerja terhadap kepuasan mahasiswa *trainee*.

Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Berikut prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Kuesioner dibuat menggunakan aplikasi *google form*. Kuesioner yang sudah dibuat tersebut disebarluaskan kepada 30 responden secara *online* untuk didapati hasil uji validitas dan reliabilitasnya. (2) Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Setelah uji validitas dan reliabilitas terpenuhi maka peneliti membagikan 170 kuesioner responden. (3) Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan, disortir, dan diolah. Kuesioner menggunakan skala *Likert* di mana jawaban responden telah dibatasi. Berdasarkan skala *Likert*, maka jawaban responden terhadap pernyataan yang terdapat pada kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain baik secara positif maupun negatif. Variabel ini tidak dipengaruhi oleh variabel apapun dan merupakan variabel yang faktornya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan gejala yang diamati. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah perisakan di tempat kerja.

Perisakan di tempat kerja (X1) didefinisikan sebagai fenomena perlakuan negatif yang dilakukan oleh rekan kerja maupun atasan terhadap mahasiswa *trainee* secara berulang yang diterima dalam bentuk verbal maupun sikap. Indikator yang digunakan menurut Ibanez (2017) adalah:

- X1.1 Saya menerima tatapan marah dari atasan secara kasar
- X1.2 Ketika saya memasuki ruangan, ada rekan kerja yang dengan sengaja keluar ruangan secara kasar.
- X1.3 Saya menerima perlakuan dingin dalam bentuk tidak diajak bicara oleh rekan kerja.
- X1.4 Saya tidak menerima pujian ketika berhasil melakukan pencapaian
- X1.5 Saya diperlakukan secara kasar (tidak hormat)
- X1.6 Saya tidak ditolong oleh rekan kerja saat membutuhkan bantuan
- X1.7 Saya menerima bentakan di depan umum

- X1.8 Saya menerima kritik secara terus menerus
- X1.9 Saya menerima lelucon yang sengaja dibuat untuk mengejek saya.
- X1.10 Saya merasa sering dibohongi
- X1.11 Saya dipanggil dengan nama panggilan yang bersifat merendahkan.
- X1.12 Saya menjadi bahan gosip
- X1.13 Saya tidak menerima empati ketika sedang mengalami kesulitan
- X1.14 Saya merasakan adanya perlakuan dengan sengaja menyerobot pekerjaan rekan kerja
- X1.15 Saya menerima tuduhan melakukan kesalahan pekerjaan dengan sengaja
- X1.16 Saya merasakan adanya hambatan yang dibuat untuk mengekspresikan diri
- X1.17 Saya merasakan adanya karyawan yang dengan sengaja membanggakan diri atau mengambil keuntungan atas pekerjaan yang dilakukan rekan kerjanya
- X1.18 Saya mendapatkan perlakuan yang dengan sengaja direndahkan oleh rekan kerja di depan umum
- X1.19 Saya dipaksa untuk menyelesaikan pekerjaan rekan kerja
- X1.20 Saya mengalami intimidasi

Variabel Dependen

Variabel dependen atau tergantung disebut variabel akibat atau *output* adalah variabel yang diukur untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa *trainee*. Diadaptasi dan disesuaikan dari jurnal Ibanez (2017) yang meneliti tentang kepuasan kerja.

Kepuasan mahasiswa *trainee* (Y) didefinisikan sebagai kepuasan yang dialami khususnya oleh mahasiswa *trainee* selama program magang. Indikator yang di gunakan menurut Ibanez (2017) adalah:

Pembayaran

Pembayaran dapat diartikan dalam bentuk *fee/tips* berupa uang, sertifikat penghargaan, dan *award/achievement* (misalnya: mendapatkan hadiah dalam bentuk barang maupun liburan bersama rekan kerja karena mencapai target).

- Y1.1 Saya menerima *reward* dari perusahaan.
- Y1.2 Saya puas dengan *reward* yang diterima.
- Y1.3 *Reward* yang diterima sesuai dengan *effort* yang saya berikan.
- Y1.4 Saya menerima *benefit* selain *reward* (asuransi kesehatan, biaya transportasi, biaya akomodasi, dll.) dari perusahaan.
- Y1.5 Saya puas dengan kesempatan untuk belajar dan mendapatkan banyak pengetahuan yang dibutuhkan.

Interaksi Sosial

- Y1.6 Saya menikmati perkerjaan karena adanya rekan kerja.
- Y1.7 Saya mempunyai hubungan yang baik dengan atasan.
- Y1.8 Hubungan saya dengan rekan kerja membuat saya nyaman bekerja.
- Y1.9 Tidak ada perkelahian yang tidak perlu.
- Y1.10 Saya harus kerja lebih keras karena teman saya juga kerja keras.
- Y1.11 Saya bahagia dengan apa yang saya kerjakan karena lingkungan kerja yang mendukung.
- Y1.12 Rekan kerja menjadi pendukung saya dalam tim saat bekerja.

Peluang Pertumbuhan

- Y1.13 Organisasi sangat peduli dengan perkembangan pelatihan.
- Y1.14 Adanya kesempatan untuk mendapatkan pelatihan profesional (contoh: orientasi, seminar, dll.)
- Y1.15 Siapa saja yang mengerjakan pekerjaan dengan baik akan mendapatkan kesempatan yang lebih baik. (contoh: dipercaya untuk menjadi pimpinan di sebuah tim).
- Y1.16 Saya mendapatkan dukungan dari atasan untuk melaksanakan pelatihan dengan lebih baik.

Uji Validitas

Suatu skala pengukuran disebut valid apabila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur (Kuncoro, 2009). Pengujian validitas instrumen yaitu dengan menggunakan *Pearson Product Moment Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghozali, 2009). Penulis menggunakan program SPSS untuk menghitung validitas instrumen.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tingkat signifikansi r sebesar 0.05 sehingga apabila nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka instrumen tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya apabila nilai signifikansi di atas 0.05 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor atau skala pengukuran (Kuncoro, 2007). Dasar pengambilan keputusan menurut Priyatno (2013) adalah dengan melihat hasil *Cronbach's Alpha*. Jika nilai $\alpha > 0.6$ maka butir pertanyaan tersebut reliabel. Jika nilai $\alpha < 0.6$, maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi statistic deskriptif, analisa regresi linear sederhana, uji hipotesis (Uji t), uji determinasi (R^2), dan uji analisa tabulasi silang:

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2019, p.29). Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah rata-rata dan standar deviasi

Mean atau rata-rata adalah hasil yang didapatkan dari penjumlahan semua data dan dibagi banyaknya data yang ada (Malhotra, 2012, p. 475). Untuk menentukan klasifikasi penilaian terhadap variabel-variabel penelitian, baik ditinjau dari indikator pengukuran maupun sampel penelitian dilakukan berdasarkan interval kelas dengan formula:

$$\text{Interval Kelas} = (\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}) / (\text{Jumlah Kelas})$$

Karena jumlah kelas dari nilai skala penelitian adalah 5, maka interval kelasnya adalah sebesar 0,8. Sehingga nilai intervalnya diklasifikasikan sebagai berikut:

Perisakan di tempat kerja

$4,2 \leq X < 5,0$ Responden mengalami perisakan setiap hari di tempat kerja

$3,4 \leq X < 4,2$ Responden mengalami perisakan 2-3 kali seminggu

$2,6 \leq X < 3,4$ Responden mengalami perisakan 2-3 kali sebulan

$1,8 \leq X < 2,6$ Responden mengalami perisakan 2-3 kali dalam 6 bulan

$1,0 \leq X < 1,8$ Responden sangat jarang mengalami perisakan

Kepuasan mahasiswa *Trainee*

$1,0 \leq X < 1,8$ Responden tidak merasa puas

$1,8 \leq X < 2,6$ Responden jarang merasa puas

$2,6 \leq X < 3,4$ Responden cukup sering merasa puas

$3,4 \leq X < 4,2$ Responden merasa puas

$4,2 \leq X < 5,0$ Responden merasa sangat puas

Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah alat statistik yang dipergunakan untuk meramalkan keadaan variabel dependen. Bila dua atau lebih variabel independen menjadi faktor prediktor dengan kata lain regresi linear berganda dipakai jika terdapat minimal dua variabel independen (Sugiyono, 2019, p. 275). Persamaan regresi linear sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa *trainee*, a = konstanta, b_1 = koefisien regresi X_1

X_1 = Variabel independen yaitu perisakan di tempat kerja, e = *error term*

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial apakah mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji t ini juga digunakan sebagai dasar untuk menyimpulkan hipotesis dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Kriteria dalam uji t adalah besar signifikansi atau t hitung. Bila uji t menghasilkan nilai signifikansi $< 0,05$ ($\alpha = 5\%$) maka hasil uji dianggap signifikan.

Uji Determinasi (R^2)

R square (R^2) menunjukkan koefisien determinasi. Uji R square (R^2) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah 0-1. Nilai R square (R^2) yang mendekati angka 0 menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Jika nilai mendekati angka 1, maka variabel bebas memberikan hampir semua informasi untuk menjelaskan variabel terikat.

Uji Analisis Tabulasi Silang (*Cross Tabulation*)

Menurut Sugiyono (2012), *crosstab* merupakan kategori statistik deskripsi yang menampilkan tabulasi silang dari hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis Tabulasi Silang agar dapat memberikan informasi yang lebih baik. Dalam penelitian ini, tabulasi silang bermanfaat untuk mengetahui seberapa banyak trainee yang mengalami perisakan dan seberapa banyak mahasiswa *trainee* yang puas dengan pelatihan yang dijalani sesuai dengan profil demografis yang dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat Perusahaan

Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra berdiri pada 3 September tahun 1996 dan merupakan salah satu program di bawah program studi manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi. Program ini dapat diselesaikan selama 8 semester (4 tahun) dengan total 144 sks, termasuk mahasiswa *trainee* di industri selama 6-12 bulan. Program mahasiswa *trainee* dibuka setiap semester 7 dan semester 8 setiap 2 periode yaitu, Januari-Juli dan Juni-Desember. Sebelum peserta didik dapat mengambil mata kuliah magang, peserta didik dipersiapkan dan diwajibkan untuk menyelesaikan beberapa persyaratan magang, antara lain adalah: lulus 3 level kelas Bahasa pilihan, sudah mengambil dan lulus test TOEFL dengan minimal nilai 500, lulus 3 level Professional Development Program Manajemen Perhotelan, dan IPK minimal 2.75. Program manajemen perhotelan membuka kesempatan magang di industri perhotelan bertaraf Nasional/Internasional dengan kelas bintang 3 sampai bintang 5 dalam maupun luar negeri. Dalam negeri adalah di kota Surabaya dan Bali. Sedangkan luar negeri adalah di negara Malaysia, Korea, Beijing, dan Amerika.

Lulusan Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra memiliki berbagai peluang karir meliputi, bekerja di restoran sebagai *outlet manajer*, pelaku bisnis perhotelan, manajer hotel, *lodging operators*, *event organizers*, dan *hospitality entrepreneurs*.

Profil Responden

Dalam penelitian ini profil responden yang dikumpulkan meliputi:

Tabel 1. Profil Demografis Responden

Profil Responden	Jumlah	Persentase
Destinasi Magang		
Dalam Negeri	126	74.12
Luar Negeri	44	25.88
Total	170	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	28.24
Perempuan	122	71.76
Total	170	100
Hotel Bintang		
5 Star	146	85.88
4 Star	23	13.53
3 Star	1	0.59
Total	170	100
Divisi Magang		
F&B Service	105	61.77
Back Office	27	15.88
Housekeeping	3	1.76
Front Office	35	20.59
Total	170	100

Sumber: Data Olahan, 2020

Responden dalam penelitian lebih banyak perempuan sebanyak 122 orang (71,76%) dibandingkan laki-laki. Sedangkan divisi yang paling banyak diambil oleh para mahasiswa *trainee* adalah *food and beverages service* berjumlah 105 orang (61,77%). Peserta magang terbanyak memilih hotel bintang 5 sebanyak 146 orang (85,88%), dan destinasi magang dalam negeri sebanyak 126 orang (74,12%).

Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini didapati bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner bersifat *valid* karena seluruhnya memiliki nilai korelasi Pearson $> 0,361$ dan taraf signifikansi $< 0,05$. Artinya semua pernyataan untuk mengukur kepuasan mahasiswa *trainee* mempunyai nilai yang valid. Penggunaan butir butir pernyataan yang ada pada kuesioner merupakan pernyataan yang valid, sehingga indikator pada setiap variabel dapat diikutsertakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ sehingga dapat dinyatakan reliabel. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor atau skala pengukuran (Kuncoro, 2007). Dengan demikian uji kuesioner dalam penelitian ini tidak ditemukan masalah, sehingga dapat dilakukan tahap pengujian selanjutnya.

Deskripsi Data

Analisa deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai data dalam suatu tabel frekuensi. Peneliti menggunakan rata-rata dan standar deviasi untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas. Selain itu peneliti juga akan mengukur jawaban dari responden dengan skala interval 1 sampai 5. Nilai rata-rata tiap pernyataan dikelompokkan dalam beberapa kelas sebagai berikut:

Perisakan di Tempat Kerja

Tabel 2. Hasil Rata-rata Variabel Perisakan di Tempat Kerja

No	Pernyataan	Rata-rata	Standar Deviasi	Keterangan
1	X1.1	1.641	0.640	Sangat Jarang
2	X1.2	1.588	0.667	Sangat Jarang
3	X1.3	1.665	0.753	Sangat Jarang
4	X1.4	1.553	0.644	Sangat Jarang
5	X1.5	1.600	0.665	Sangat Jarang
6	X1.6	1.618	0.714	Sangat Jarang
7	X1.7	1.565	0.643	Sangat Jarang
8	X1.8	1.477	0.636	Sangat Jarang
9	X1.9	1.488	0.673	Sangat Jarang
10	X1.10	1.306	0.576	Sangat Jarang
11	X1.11	1.547	0.706	Sangat Jarang
12	X1.12	1.365	0.551	Sangat Jarang
13	X1.13	1.494	0.627	Sangat Jarang
14	X1.14	1.571	0.651	Sangat Jarang
15	X1.15	1.477	0.598	Sangat Jarang
16	X1.16	1.618	0.680	Sangat Jarang
17	X1.17	1.488	0.618	Sangat Jarang
18	X1.18	1.482	0.608	Sangat Jarang
19	X1.19	1.512	0.608	Sangat Jarang
20	X1.20	1.577	0.641	Sangat Jarang
Total Mean Perisakan di tempat kerja		1.532	0.405	Sangat Jarang

Sumber: Data Olahan, 2020

Total *mean* dari variabel perisakan di tempat kerja berada pada interval kelas "Sangat Jarang". Hal ini berarti responden sangat jarang mengalami perisakan. Nilai rata-rata terendah, 1.306 ada pada indikator dengan pernyataan "Saya merasa sering dibohongi" yang berarti banyak responden yang merasa bahwa indikator tersebut jarang terjadi. Sedangkan nilai *mean* tertinggi, 1.665 ada pada indikator "Saya menerima perlakuan dingin dalam bentuk tidak diajak bicara oleh rekan kerja" yang berarti ada kecenderungan responden paling setuju dengan indikator ini. Standar deviasi yang cukup kecil menunjukkan bahwa nilai *mean* memiliki penyimpangan yang sedikit yang berarti bahwa jawaban *mean* yang diberikan seragam.

Kepuasan Mahasiswa *Trainee*Tabel 3. Hasil Rata-rata Variabel Kepuasan Mahasiswa *Trainee*

No	Pernyataan	Rata-rata	Standar Deviasi	Keterangan
1	Y1.1	4.429	0.720	Sangat Puas
2	Y1.2	4.571	0.623	Sangat Puas
3	Y1.3	4.424	0.677	Sangat Puas
4	Y1.4	4.382	0.689	Sangat Puas
5	Y1.5	4.459	0.755	Sangat Puas
6	Y1.6	4.306	0.864	Sangat Puas
7	Y1.7	4.447	0.777	Sangat Puas
8	Y1.8	4.453	0.730	Sangat Puas
9	Y1.9	4.476	0.715	Sangat Puas
10	Y1.10	4.259	0.938	Sangat Puas
11	Y1.11	4.365	0.826	Sangat Puas
12	Y1.12	4.188	0.991	Puas
13	Y1.13	4.282	0.944	Sangat Puas
14	Y1.14	4.400	0.765	Sangat Puas
15	Y1.15	4.194	0.981	Puas
16	Y1.16	4.406	0.750	Sangat Puas
Rata-rata variable Kepuasan Mahasiswa <i>Trainee</i>		4.379	0.556	Sangat Puas

Sumber: Data Olahan, 2020.

Dari variable Kepuasan mahasiswa *trainee*, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator dengan pernyataan “Saya puas dengan *reward* yang saya terima” dengan nilai rata-rata 4.571 dan termasuk kategori sangat puas. Dalam hal ini tingkat kesetujuan responden terkait pernyataan tersebut dapat dikatakan tidak memiliki rentang yang besar dan berarti bahwa jawaban *mean* yang diberikan seragam. Dan indikator dengan pernyataan “Rekan kerja menjadi pendukung saya dalam tim saat bekerja” dengan nilai rata-rata 4,188 dan termasuk katagori puas.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Analisa regresi linear sederhana berguna untuk memprediksi pengaruh dari satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Perhitungan statistik dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program computer SPSS versi 25.0. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Regresi Linier Sederhana

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B		
Konstanta	6,156	68,753	0,000
Perisakan di tempat kerja (X)	-1,160	-20,522	0,000

Sumber: SPSS 25.0 dan Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil tabel di atas maka persamaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

$$Y = 6,156 - 1,160 X + e$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa variabel Perisakan di tempat kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa *trainee* dikarenakan hasil nilai beta dari Perisakan di tempat kerja menunjukkan angka negatif dan hasil dari uji signifikansi juga menunjukkan angka <0,05 yaitu 0,000 yang berarti pengaruhnya signifikan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 berarti variabel independen semakin bisa menjelaskan variabel dependen. Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai R^2 sebesar 0.715, dimana hasil uji dari R^2 menunjukkan nilai yang lebih mendekati angka 1 daripada angka 0 yang berarti variabel independen Perisakan di tempat kerja mampu menerangkan perubahan variabel dependen kepuasan mahasiswa *trainee* sebesar 71,5%. Sisa dari persentase tersebut sebesar 28,5% merupakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa *trainee* yang dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square (R^2)
1	0,845	0,715

Sumber: SPSS 25.0 dan Data Primer yang diolah, 2020

Hasil Tabulasi Silang

Hasil tabulasi silang berikut merupakan hasil yang diperoleh dengan memasukkan profil jenis kelamin, divisi magang, tempat magang, dan bintang hotel ke dalam baris dan profil menerima perlakuan perisakan dan kepuasan pelatihan ke dalam kolom. Hasil tabulasi silang ditampilkan pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Tabulasi Silang

Profil Responden	Menerima perlakuan perisakan secara verbal maupun tindakan		Kepuasan Pelatihan	
	Tidak	Ya	Tidak	Ya
Laki-laki	48	0	5	43
Perempuan	97	25	18	104
Back Office	22	8	7	23
Food and Beverage service	90	10	5	95
Front office	30	7	8	29
Housekeeping	3	0	3	0
Dalam Negeri	101	25	17	109
Luar Negeri	44	0	6	38
Bintang 3	1	0	1	0
Bintang 4	18	4	2	20
Bintang 5	126	21	20	127

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel 6 diketahui bahwa jenis kelamin perempuan cenderung merasakan tindakan perisakan, tetapi jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih banyak yang tidak puas dengan program pelatihannya. Dari divisi *Food and Beverage Service* menunjukkan bahwa ada 90 orang tidak merasakan tindakan perisakan. Tapi di sisi lain, bahwa 95 orang dari divisi *Food and Beverage Service* puas terhadap pelatihan yang di jalani. Dan secara proporsional peserta pelatihan yang melakukan pelatihan di dalam negeri mendapatkan perlakuan perisakan.

Selanjutnya tabulasi silang profil demografi dan perisakan di tempat kerja disajikan pada Tabel 7. Dari tabel 7 diketahui bahwa jenis kelamin wanita cenderung merasakan tindakan perisakan, dilihat dari frekuensi di atas 20 orang menyatakan mengalami perisakan dalam 2-3 kali dalam 6 bulan, dan jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih di atas 17 orang menyatakan mengalami perisakan dalam 2-3 kali dalam 6 bulan. Dinyatakan juga bahwa 4 laki-laki dan 1 wanita yang menyatakan bahwa mengalami 2-3 kali dalam 1 bulan. Sebagian besar responden dikategorikan dalam klasifikasi jenis kelamin merasa sangat jarang mengalami perisakan. Demikian juga berdasarkan kategori profil responden yang lain, didominasi oleh responden yang merasa sangat jarang mengalami perisakan, seperti pernyataan di atas 19 orang dari divisi FnB menyatakan mengalami 2-3 kali dalam 6 bulan mengalami perisakan. Responden menyatakan bahwa program magang dalam negeri (20 orang) dan hotel bintang 5 (24 orang) juga termasuk dalam klasifikasi mengalami perisakan 2-3 kali dalam 6 bulan.

Tabel 7. Hasil Tabulasi Silang Profil Demografis Responden dengan Perisakan di Tempat kerja

Profil Responden	Responden Sangat Jarang Mengalami Perisakan $1,0 \leq X < 1,8$	Responden Mengalami Perisakan 2-3 Kali dalam 6 Bulan $1,8 \leq X < 2,6$	Responden Mengalami Perisakan 2-3 Kali dalam 1 Bulan $2,6 \leq X < 3,4$	Responden Mengalami Perisakan 2-3 Kali dalam 1 Minggu $3,4 \leq X < 4,2$	Responden Mengalami Perisakan Setiap Hari di Tempat Kerja $4,2 \leq X < 5,0$
Jenis Kelamin					
Pria	27	17	4	0	0
Wanita	128	20	1	0	0
Divisi					
Back Office	20	9	1	0	0
FnB	79	19	1	0	0
FO	28	9	1	0	0
Housekeeping	0	1	2	0	0
Magang					
Dalam Negeri	107	20	1	0	0
Luar Negeri	23	17	4	0	0
Bintang Hotel					
Bintang 3	0	0	1	0	0
Bintang 4	6	13	3	0	0
Bintang 5	122	24	1	0	0

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 8. Hasil Tabulasi Silang Berdasarkan Profil Demografis Responden Terhadap Kepuasan Pelatihan

Profil Responden	Responden Tidak Merasa Puas $1,0 \leq X < 1,8$	Responden Jarang Merasa Puas $1,8 \leq X < 2,6$	Responden Cukup Merasa Puas $2,6 \leq X < 3,4$	Responden Sering Merasa Puas $3,4 \leq X < 4,2$	Responden Merasa Sangat Puas $4,2 \leq X < 5,0$
Jenis Kelamin					
Pria	0	2	6	15	24
Wanita	0	4	4	20	85
Divisi					
Back Office	0	1	2	9	16
FnB	0	0	5	18	79
FO	0	0	3	8	26
Housekeeping	0	1	2	0	0
Magang					
Dalam Negeri	0	0	4	20	102
Luar Negeri	0	2	4	15	26
Bintang Hotel					
Bintang 3	0	0	1	0	0
Bintang 4	0	2	5	9	6
Bintang 5	0	0	2	28	117

Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel 8 menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin pria, terdapat 2 orang yang menyatakan jarang merasa puas terhadap pelatihan yang dijalani. Begitu juga 4 wanita menyatakan jarang merasa puas terhadap pelatihannya. Tetapi sisanya menyatakan kecenderungan akan puas dengan pelatihannya, dengan total 85 wanita dan 24 pria. Peserta pelatihan yang melakukan magang di dalam negeri dinyatakan puas dengan pelatihannya, dan rata-rata yang magang di hotel bintang 5 juga menyatakan sangat puas dengan pelatihannya.

Pembahasan

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan peneliti akan adanya kemungkinan terjadinya perlakuan perisakan yang diterima oleh mahasiswa *trainee* dari Universitas Kristen Petra, khususnya program studi manajemen perhotelan. Perlakuan perisakan yang diterima memang bukan perlakuan secara fisik dan lebih ke arah *verbal* perisakan atau sebatas pada sikap. Meski demikian hal ini dikhawatirkan akan berdampak pada *output* yang dihasilkan oleh mahasiswa *trainee* yang menerima perlakuan perisakan. Hasil pengujian memberikan bukti secara empiris bahwa perlakuan perisakan yang diterima berdampak negative signifikan terhadap kepuasan

mahasiswa *trainee*. Penelitian ini mengadopsi penelitian Ibanez (2017) dan hasil yang didapatkan ternyata sejalan. Semakin sering dan semakin parah perlakuan perisakan yang diterima menurunkan kepuasan mahasiswa *trainee* yang dirasakan oleh mahasiswa *trainee*. Nilai uji R^2 diperoleh cukup tinggi yaitu lebih dari 50%. Perisakan di tempat kerja memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa *trainee* sebesar 71,5%.

Dari analisa deskriptif didapati bahwa nilai mean total dari variabel Perisakan di tempat kerja menunjukkan nilai *mean* pada kategori “sangat jarang”. Hal ini dapat diartikan bahwa dari keseluruhan responden, sangat jarang mahasiswa *trainee* yang mengalami perlakuan perisakan selama magang. Perisakan di tempat kerja sangat jarang terjadi dapat disebabkan oleh karena mahasiswa *trainee* memilih hotel berbintang 5 (85,88 % atau 146 orang) di dalam negeri (74,12% atau 126 orang) yang telah memiliki standar operasional pelayanan yang bertaraf Internasional yang sarat nilai/etika. Hal ini didukung dengan nilai mean yang rendah dari indikator Perisakan di tempat kerja yang menyatakan bahwa “saya merasa sering dibohongi”, yang artinya jarang terjadi. Sebaliknya nilai *mean* tertinggi ada pada indikator “Saya menerima perlakuan dingin dalam bentuk tidak diajak bicara oleh rekan kerja” yang berarti mahasiswa *trainee* paling setuju dengan indikator ini. Indikasi ini memberi gambaran jelas terhadap budaya Indonesia yang dikenal dengan budaya sungkan dan sangat menghargai perempuan (responden terbanyak 71,76% atau 122 orang), yang artinya rekan kerja belum mampu menyampaikan pesan secara verbal dengan kata-kata yang tegas dan jelas kepada rekan kerja perempuan. Selain itu pemilihan departemen didominasi oleh divisi *FnB service* (61,77% atau 105 orang) yang menuntut pengetahuan, ketrampilan dan etika yang tinggi secara personal dimana mahasiswa *trainee* telah sangat siap. Persiapan sebelum melakukan kegiatan magang melalui kurikulum yang ketat antara lain lulus 3 level kelas Bahasa pilihan, sudah mengambil dan lulus test TOEFL dengan minimal nilai 500, lulus 3 level Professional Development Program Manajemen Perhotelan, dan IPK minimal 2.75, sangat mendukung kemampuan mahasiswa *trainee*.

Kondisi perisakan di tempat kerja yang sangat jarang terjadi di industri perhotelan menunjukkan kepedulian di bidang pendidikan oleh hotel-hotel bertaraf Internasional bintang 3 sampai bintang 5. Begitupula dengan kurikulum pendidikan di institusi pendidikan tinggi yang mampu menjawab kebutuhan sumber daya manusia di industri perhotelan. Hal ini dapat terlihat dari nilai rata-rata *mean* variable kepuasan mahasiswa *trainee* adalah sangat puas. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator dengan pernyataan “Saya puas dengan *reward* yang saya terima” termasuk kategori sangat tinggi. Dengan standar kerja yang ketat disertai pemberian *reward* pada mahasiswa *trainee* membawa dampak positif. Walau status hanya sebagai mahasiswa *trainee* kontribusinya dihargai dengan pemberian *Reward* dalam berbagai bentuk, seperti pemberian *fee/tips* berupa uang, sertifikat penghargaan, dan *award/achievement* sebagai hadiah dalam bentuk barang maupun liburan bersama rekan kerja karena mencapai target. Hanya saja masih ada yang kurang mendapatkan perhatian dari pihak industri perhotelan. Hal ini dapat dilihat dari indikator dengan nilai *mean* terendah dengan pernyataan “Rekan kerja menjadi pendukung saya dalam *team* saat bekerja” termasuk kategori puas. Menunjukkan kekurangan dalam diri mahasiswa *trainee* yang belum dapat diterima sebagai rekan kerja dalam tim oleh karena status sebagai mahasiswa *trainee*. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih dari industri perhotelan karena mahasiswa *trainee* adalah bagian dari karyawan yang berkontribusi dalam melayani konsumen/pelanggan walau dalam keterbatasan waktu magang.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diuraikan, kesimpulan dari penelitian ini: (1) Perisakan di tempat kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa *trainee* yang berarti bahwa semakin tinggi perlakuan perisakan di tempat kerja yang diterima *trainee* maka semakin rendah pula kepuasan pelatihan yang dirasakan. Variabel independen perisakan di tempat kerja menerangkan variabel dependen kepuasan mahasiswa *trainee* sebesar 71,5% dan sisanya sebesar 28,5% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. (2) Dari hasil analisis *mean* dan tabulasi silang didapatkan untuk variabel perisakan di tempat kerja sangat jarang terjadi dengan nilai *mean* 1,532 dan variable kepuasan mahasiswa *trainee* sangat puas dengan nilai *mean* 4,379. Dari hasil tabulasi silang, 155 orang menyatakan sangat jarang mengalami perisakan, dan 109 orang yang menyatakan sangat puas terhadap pelatihan yang dijalani. Dapat dijelaskan bahwa semakin jarang perisakan di tempat kerja yang diterima akan meningkatkan kepuasan pelatihan yang berarti sangat puas dengan *pelatihan* yang dilakukan.

Saran yang diberikan oleh peneliti terkait hasil penelitian adalah: (1) Untuk Universitas Kristen Petra khususnya program manajemen perhotelan: Agar lebih memperhatikan dan mendekatkan diri pada mahasiswa *trainee* yang mengeluhkan mengenai perlakuan perisakan agar mahasiswa *trainee* bersedia untuk bercerita sehingga pihak program manajemen perhotelan dapat membantu menjembatani hubungan antara pihak mahasiswa *trainee* dan tempat dilaksanakannya magang. (2) Untuk Penelitian Selanjutnya: Agar dapat menggunakan variabel lain seperti perilaku inovatif maupun kerja tim di tempat kerja sebagai variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa *trainee*.

DAFTAR RUJUKAN

Anindjajati, Maharsi. (2017, November 19). The silent epidemic: Workplace bullying by SWAonline. Retrieved from <https://swa.co.id/swa/my-article/silent-epidemic-workplace-bullying>

- Anastu, R.I. (2017). Pengaruh Workplace Bullying (Perisakan di Tempat Kerja) Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Perawat RSUD DR. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung. *Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Bandar Lampung*.
- Carroll, T. L., & Lauzier, M. (2014). Workplace bullying and job satisfaction: The buffering effect of social support. *Universal journal of psychology*, 2(2), 2–9.
- Cresswell, J. W. (2014). *Penelitian kualitatif & desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devonish, D. 2017. Emotional intelligence and job performance: the role of psychological well-being. *International Journal of Workplace Health Management*. Vol. 9 No. 4, pp. 428-442.
- Ghozali, I. (2009). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. *Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 426–433
- Ibanez, D. D. (2017). Workplace bullying and job satisfaction among healthcare professionals, 1(2), 3–6.
- Khalique, M., Arif, I., Siddiqui, M., & Kazmi, S. W. (2018). Impact of workplace bullying on job performance, intention to leave, OCB and stress. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 2(1), 3–5.
- Kuncoro, M. (2007). Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi. *Yogyakarta: UPP STIM YKPN*.
- Malhotra, N. K. (2012). Basic marketing research: integrating of social media. *Unites States of America: Prentice Hall*.
- Mansour, J. B., Naji, A., & Leclerc, A. (2017). The Relationship between Training Satisfaction and the Readiness to Transfer Learning: The Mediating Role of Normative Commitment. *Sustainability*, 9(5), 834.
- Neog, Bidyut Bijoya., Barua, Dr. Mukulesh, (2014). *Factors Influencing Employee's Job Satisfaction: An Empirical Study among Employees of Automobile Service Workshops in Assam*. The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management (IFBM), Vol 2., No. 7.
- Priyatno, D. (2013). Analisis korelasi, regresi dan multivariate dengan SPSS. *Yogyakarta: Gava Media*.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717–725.
- Robert, F. (2018). Impact of Workplace Bullying on Job Performance and Job Stress. *Journal of Management Info*, 5(3), 12–15.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). (R. Saraswati & F. Sirait, Trans.). Jakarta, Indonesia: Salemba Empat.
- Schmidt, S. W. (2013). The relationship between satisfaction with workplace training and overall job satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*, 18(4), 481–498.
- Sempene, ME., Rieger, HS., Roodt, G. (2002). Job Satisfaction in Relation to Organizational Culture. *SA Journal of Industrial Psychology*, 28(2), 23-30.
- Sugiyono. (2010). Statistika untuk penelitian. *Bandung: Alfabeta*.
- Surodilogo, L.B. & Rahardjo, M. (2010). Analisis pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sumber Sehat Semarang. (*Undergraduate thesis, Universitas Diponegoro Semarang*). Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/22509/1/SkripsiFulltext.pdf>
- Wijayanto (Ed.). (2020, February 27). Pertumbuhan hotel di Jatim kian masif capai 13 persen. *Radar Surabaya*. Retrieved from <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2020/02/27/181266/pertumbuhan-hotel-di-jatim-kian-masif-capai-13-persen>
- Yun, Seonyoung., Kang, Jiyeon., Lee, Young-Ok., Yi, Younghee. (2014). Work Environment and Workplace Bullying among Korean Intensive Care Unit Nurses. *Asian Nursing Research*.