

**TINJAUAN KEPUASAN MAHASISWA MANAJEMEN
PERHOTELAN TENTANG PRA PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI (STUDI KASUS PADA
PELAKSANAAN PRA PLI PERIODE
JULI-DESEMBER 2020)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Sains Terapan (SST)*



**ROZA HENDRA PUTRI
17135118/2017**

**PROGRAM STUDI (D4) MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

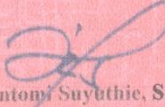
**TINJAUAN KEPUASAN MAHASISWA MANAJEMEN
PERHOTELAN TENTANG
PRA PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
(STUDI KASUS PADA PELAKSANAAN PRA PLI PERIODE JULI-
DESEMBER 2020)**

Nama : Roza Hendra Putri
NIM/BP : 17135118/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, Mei 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Hijriyanti Suyuthic, S.IP, MM
NIP. 197809032010121001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Tinjauan Kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan
Tentang Pra Pengalaman Lapangan Industri (Studi Kasus
Pada Pelaksanaan Pra PLI Periode Juli-Desember 2020)
Nama : Roza Hendra Putri
NIM/BP : 17135118/2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2021

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP., MM

1. 

2. Anggota : Lise Asnur, M.Pd

2. 

3. Anggota : Dr. Kasmita.S.Pd, M.Si

3. 



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang
25171 Telp. (0751) 7051186 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Roza Hendra Putri
NIM/TM : 17135118 / 2017
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tinjauan Kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan Tentang Pra Pengalaman Lapangan Industri (Studi Kasus Pada Pelaksanaan Pra PLI Periode Juli-Desember 2020)” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



Roza Hendra Putri
NIM. 17135118

ABSTRAK

Roza Hendra Putri. “Tinjauan Kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan Tentang Pra Pengalaman Lapangan Industri (Studi Kasus Pada Pelaksanaan Pra PLI Periode Juli-Desember 2020)”

Penelitian ini diawali dari ketidakpuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan terkait pelaksanaan Pra Pengalaman Lapangan Industri (PLI), seperti pelaksanaan kegiatan pembekalan dan survey lokasi PLI. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra PLI pada Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Manajemen Perhotelan tahun masuk 2017 yang telah melaksanakan PLI periode Juli-Desember 2020. Sampel penelitian berjumlah 71 responden dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Indikator aturan SKS kategori puas (82,25%). Indikator mengikuti kegiatan pembekalan (*coaching*) kategori cukup puas (77,07%). Indikator masa berlaku pembekalan PLI kategori cukup puas (79,44%). Indikator informasi dari koordinator PLI kategori cukup puas (72,86%). Indikator penetapan dosen pembimbing kategori cukup puas (78,87%). Indikator survei lokasi PLI kategori cukup puas (72,86%). Indikator persyaratan dan waktu yang diberikan perusahaan untuk penerimaan PLI kategori cukup puas (78,69%). Indikator konfirmasi tempat pelaksanaan PLI kepada koordinator PLI kategori cukup puas (73,94%). Indikator proposal PLI kategori cukup puas (74,27%). Indikator surat pengantar dari koordinator jurusan kategori cukup puas (77,75%). Indikator pembuatan surat pengantar UHI kategori cukup puas (77,46%). Indikator konfirmasi pihak industri kategori cukup puas (78,87%). Indikator pelaporan ke kantor UHI kategori cukup puas (78,73%). Indikator pembuatan surat pengantar ulang bagi yang ditolak kategori cukup puas (78,73%). Indikator melapor ke dosen pembimbing kategori cukup puas (76,20%). Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan untuk memperhatikan lagi pelaksanaan pada langkah-langkah pra PLI sehingga dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Kata kunci: Tinjauan, Kepuasan Mahasiswa, Pra Pengalaman Lapangan Industri

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Tinjauan Kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang Pra Pengalaman Lapangan Industri (Studi Kasus Pada Pelaksanaan Pra PLI Periode Juli-Desember 2020)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas terstruktur dalam mata kuliah Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, puas bersifat moril maupun materil. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M. Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M. Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM, selaku dosen pembimbing mata kuliah skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam pembuatan skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Lise Asnur, M. Pd., selaku Pembimbing Akademik dan dosen penguji skripsi.
6. Ibu Dr. Kasmita, S. Pd, M. Si., selaku dosen penguji skripsi.
7. Seluruh Dosen, tenaga administrasi dan ternisi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Teman-teman Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah membantu mengisi kuisisioner dan memberikan dorongan serta motivasi kepada peneliti.
9. Orangtua dan keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan sehingga peneliti bisa sampai ke tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, peneliti juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juni 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teori	14
B. Penelitian Relevan.....	21
C. Kerangka Konseptual	22
D. Pertanyaan Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Defenisi Operasional Variabel	25
E. Populasi dan Sampel Penelitian	29
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Uji Coba Instrumen	39
I. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Pembahasan.....	110
BAB V PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	23

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Langkah Pra PLI	6
2. Penelitian Relevan.....	21
3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	33
4. Nilai Kriteria Jawaban Likert.....	38
5. Uji Validitas	39
6. Interpretasi nilai r (<i>Alpa Cronbach</i>).....	40
7. Uji Reliabilitas	41
8. Rentang Skala TCR.....	42
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Tempat Pelaksanaan PLI.....	45
11. Hasil Perhitungan Statistik Tinjauan Kepuasan Mahasiswa Tentang Pra Pengalaman Lapangan Industri (PLI)	46
12. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Indikator Aturan SKS.....	47
13. Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator Aturan SKS	49
14. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Indikator Pembekalan (<i>Coaching</i>)	52
15. Tingkat Capaian Responden Indikator Pembekalan (<i>Coaching</i>).....	53
16. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Indikator Masa Berlaku Pembekalan PLI	57
17. Tingkat Capaian Responden Indikator Masa Berlaku Pembekalan PLI.....	58
18. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Indikator Informasi dari Koordinator PLI.....	60
19. Tingkat Capaian Responden Indikator Informasi dari Koordinator PLI	61
20. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari Indikator Penetapan Dosen Pembimbing	64
21. Tingkat Capaian Responden Indikator Penetapan Dosen Pembimbing.....	66
22. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau dari Indikator Survei Lokasi PLI	69
23. Tingkat Capaian Responden Indikator Survei Lokasi PLI	70
24. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau dari Indikator Persyaratan dan waktu yang diberikan perusahaan untuk penerimaan PLI.....	73
25. Tingkat Capaian Responden Indikator Persyaratan dan waktu yang diberikan perusahaan untuk penerimaan PLI	75
26. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau Dari dari Indikator Konfirmasi Tempat Pelaksanaan PLI Kepada Koordinator Jurusan	78
27. Tingkat Capaian Responden Indikator Konfirmasi Tempat Pelaksanaan PLI Kepada Koordinator Jurusan.....	80
28. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau dari Indikator Proposal PLI.....	83

29. Tingkat Capaian Responden Indikator Proposal PLI.....	84
30. Hasil Perhitungan Statistik ditinjau dari Indikator Surat Pengantar dari Koordinator Jurusan	87
31. Tingkat Capaian Responden Indikator Surat Pengantar dari Koordinator Jurusan	88
32. Hasil Perhitungan Statistik ditinjau dari Indikator Pembuatan Surat Pengantar dari UHI.....	91
33. Tingkat Capaian Responden Indikator Pembuatan Surat Pengantar dari UHI	92
Tabel 34. Hasil Perhitungan Statistik ditinjau dari Indikator Konfirmasi dari Pihak Industri	95
35. Tingkat Capaian Responden Indikator Konfirmasi dari Pihak Industri	96
36. Hasil Perhitungan Statistik ditinjau dari Indikator Pelaporan ke kantor UHI bagi yang diterima.....	99
37. Tingkat Capaian Responden Indikator Pelaporan ke Kantor UHI Bagi yang diterima	100
38. Hasil Perhitungan Statistik Ditinjau dari Indikator Pembuatan Surat Pengantar Ulang bagi yang ditolak	103
39. Tingkat Capaian Responden Indikator Pembuatan Surat Pengantar Ulang Bagi yang ditolak.....	104
40. Hasil Perhitungan Statistik ditinjau dari Indikator Melapor ke Dosen Pembimbing	107
41. Tingkat Capaian Responden Indikator Melapor ke Dosen Pembimbing.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tugas yang diemban sektor industri pariwisata sebetulnya sangat berat ditengah lesunya perekonomian Indonesia. Oleh karena itu, penerimaan devisa dari sektor industri pariwisata terus dipacu oleh pemerintah agar dapat menghasilkan devisa yang lebih besar. Untuk menunjang sektor industri pariwisata Indonesia, perlu adanya sumber daya (manusia, dana, sarana dan prasarana) yang kompeten dan memadai demi mendongkrak perekonomian Indonesia.

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi yang bertanggung jawab dalam pengembangan ilmu dan sumber daya manusia untuk melaksanakan program pemerintah dalam bidang pendidikan. UNP terdiri dari beberapa Fakultas, salah satunya adalah Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Fakultas pariwisata dan perhotelan memiliki beberapa jurusan dan program studi (prodi), salah satunya adalah Jurusan Pariwisata yang memiliki satu prodi yaitu Manajemen Perhotelan. Pada program studi Manajemen Perhotelan mahasiswa dituntut agar dapat bersaing langsung di dunia Industri dan memiliki keahlian profesional. Dalam rangka *link and match* antara dunia pendidikan dan dunia industri, salah satu mata kuliah yang wajib diambil oleh mahasiswa Manajemen Perhotelan yaitu Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Kegiatan PLI merupakan mata kuliah wajib ditempuh oleh Mahasiswa di Prodi Manajemen Perhotelan.

Dalam buku pedoman PLI di masa pandemi COVID-19 (2020: 2), “Pengalaman Lapangan Industri adalah satu kegiatan intrakurikuler dalam kelompok mata kuliah bidang studi jenjang program Strata 1 (S1), Diploma 4 (D4), dan Diploma 3 (D3) pada semua jurusan di FPP UNP”. Pengalaman Lapangan Industri pada prodi Manajemen Perhotelan dilaksanakan dua kali yaitu pada saat semester empat dan semester tujuh. Pelaksanaan PLI ini bertujuan untuk menggali pengetahuan di industri melalui keterlibatan langsung dalam berbagai kegiatan di dunia industri, memupuk sikap kerja mahasiswa sebagai calon tenaga kerja profesional yang siap bekerja. Berdasarkan buku pedoman PLI di masa pandemi COVID-19 (2020: 2), kegiatan pelaksanaan PLI meliputi langkah pra PLI, langkah sewaktu pelaksanaan PLI, langkah sewaktu telah selesai melaksanakan PLI dan pengisian nilai PLI kedalam Portal UNP.

Pelaksanaan PLI diawali dengan langkah pra PLI yaitu langkah-langkah yang harus dilakukan oleh Mahasiswa sebelum dilaksanakannya PLI. Berdasarkan buku pedoman PLI di masa pandemi COVID-19 (2020: 11-13), terdapat 18 indikator atau langkah pra PLI yaitu sebagai berikut.

1. Mahasiswa harus memperhitungkan (di semester mana) bisa mencapai sks yang menjadi persyaratan mengikuti PLI.
2. Mengikuti kegiatan pembekalan (*coaching*) di Fakultas yang dikelola oleh Unit Hubungan Industri serta pembekalan di jurusan yang dikelola oleh Kordinator PLI di jurusan.

3. Masa berlaku pembekalan PLI adalah 1 tahun (2 semester), apabila setelah 2 semester belum juga melaksanakan PLI, maka kepada mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengikuti pembekalan PLI kembali.
4. Setelah mengikuti pembekalan di fakultas dan jurusan, minta informasi ke Kordinator PLI di Jurusan tentang spesifikasi atau persyaratan perusahaan-industri yang layak atau dapat dijadikan tempat PLI.
5. Cari informasi melalui kordinator jurusan atau kantor UHI tentang Dosen Pembimbing yang telah ditetapkan.
6. Mulai melakukan *survei* di mana akan melaksanakan PLI. Hubungi:
 - a. Kantor UHI untuk mendapatkan data yang sudah ada.
 - b. Dosen pembimbing di jurusan.
 - c. Kenalan, keluarga yang mempunyai hubungan dengan perusahaan/industri.
 - d. Melakukan kontak langsung ke perusahaan.
7. Sewaktu melakukan *survei*, tanyakan persyaratan atau peraturan dan waktu yang tersedia dari perusahaan/industri untuk menerima mahasiswa PLI.
8. Jika sudah ada pilihan perusahaan/industri yang akan ditempati, hubungi kordinator jurusan untuk konfirmasi tempat tersebut (dibolehkan atau tidak perusahaan itu dijadikan sebagai tempat PLI). Usahakan tempat PLI yang dipilih, sudah anda pertimbangkan dengan resiko penularan COVID 19. Pilihlah tempat dengan resiko yang minimal.
9. Siapkan proposal PLI yang sudah ditandatangani oleh dosen pembimbing.

10. Minta surat pengantar ke Kordinator Jurusan untuk meminta surat-surat yang diperlukan di kantor UHI. Ada dua surat:
 - a. Surat Permohonan dimana mahasiswa mengajukan permohonan untuk bisa melaksanakan PLI di perusahaan/industri.
 - b. Surat Pengiriman adalah surat yang menyatakan bahwa mahasiswa telah diterima oleh perusahaan/industri. Sewaktu *survei* usahakan bahwa anda telah mendapatkan persetujuan sehingga bisa langsung dibuatkan Surat Pengiriman.
11. Serahkan skripsi yang sudah ditandatangani oleh dosen pembimbing bersama surat kordinator ke kantor UHI.
12. Kantor UHI akan membuat Surat Pengantar atau Surat Permohonan ke perusahaan/industri.
13. Tunggu, atau hubungi perusahaan/industri tersebut untuk konfirmasi diterima atau ditolak.
14. Bagi yang diterima, segera melapor ke kantor UHI untuk pembuatan dokumen:
 - a. Surat pengiriman ke perusahaan/industri.
 - b. Pemberitahuan ke dosen pembimbing (*copy* surat pengiriman ke perusahaan-industri di atas tadi).
 - c. Blanko penilaian Supervisor.
 - d. Blanko Konsultasi/Daftar Hadir untuk dipakai di perusahaan/industri yang dituju.
 - e. Bawa surat *copy/asli* dari perusahaan yang menyatakan anda diterima.

- f. Meninggalkan nomor telepon (HP) agar bisa dihubungi sewaktu-waktu.
 - g. Surat perjanjian terutama yang berhubungan dengan perusahaan/industri yang menerima.
15. Bagi yang ditolak, atau surat permohonannya tidak pernah dibalas sedangkan masa untuk tanggal pelaksanaan PLI dalam surat permohonan sudah terlewat, siapkan nama perusahaan-industri pengganti dan minta kantor UHI membuat surat permohonan yang baru. Jika ini diterima, lakukan langkah 10 di atas kembali.
16. Melapor ke Dosen Pembimbing sebelum berangkat ke lokasi untuk pengarahan kegiatan di lokasi.
17. Melapor ke dosen mata kuliah yang ditinggalkan sebelum berangkat ke lokasi.
18. Pastikan bahwa Anda sudah tercatat sebagai mahasiswa yang sudah berangkat di kantor UHI sebelum berangkat ke lokasi.

Melihat banyaknya langkah yang harus dilakukan sebelum dilaksanakannya PLI, maka perlu dilakukan peninjauan kepuasan mahasiswa terhadap langkah pra PLI ini agar pelaksanaan PLI dapat berjalan dengan puas. Kepuasan mahasiswa merupakan perbedaan antara yang diharapkan mahasiswa (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perguruan tinggi di dalam usaha memenuhi harapan mahasiswa (Rahmawati, 2013: 54). Untuk lebih jelasnya mengenai tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra PLI, peneliti melakukan observasi awal kepada 10 orang mahasiswa Manajemen Perhotelan seperti yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. Langkah Pra PLI

No.	Indikator	Kepuasan		Kepuasan		Kepuasan		Kepuasan		Kepuasan		Kepuasan		Kepuasan		Kepuasan		Kepuasan		Total		
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	
1	Aturan SKS	√			√	√		√		√		√		√		√			√		8	2
2	Pembekalan (<i>Coaching</i>)	√		√		√		√		√		√	√			√		√	√		7	3
3	Masa berlaku pembekalan PLI		√	√		√		√		√		√	√			√		√	√		6	4
4	Informasi dari koordinator PLI		√	√			√		√		√		√		√		√		√		1	9
5	Penetapan dosen pembimbing	√			√		√	√		√		√		√		√	√		√		7	3
6	Survey lokasi PLI		√		√	√			√		√		√		√	√			√	√	3	7
7	Persyaratan dan waktu yang diberikan perusahaan untuk penerimaan PLI	√		√		√		√		√		√		√	√		√		√		8	2
8	Konfirmasi tempat pelaksanaan PLI kepada koordinator jurusan		√	√		√		√		√		√		√		√	√		√		8	2
9	Proposal PLI		√	√		√		√		√	√		√		√		√		√		4	6
10	Surat pengantar dan surat pengiriman dari jurusan	√		√			√		√	√		√		√		√		√	√		7	3
11	Penyerahan proposal ke kantor UHI	√		√			√		√	√		√		√		√		√	√		6	4
12	Pembuatan surat pengantar dari UHI		√	√			√		√	√		√		√		√	√		√		5	5
13	Konfirmasi dari pihak industri	√			√		√	√		√		√		√		√		√	√		8	2
14	Pelaporan ke kantor UHI bagi yang di terima		√	√		√		√	√		√	√			√	√		√	√		6	4
15	Pembuatan surat pengantar ulang bagi yang ditolak		√	√		√		√		√	√		√		√		√	√		√	5	5
16	Melapor ke dosen pembimbing	√		√		√		√		√		√	√		√	√		√	√		8	2
17	Melapor ke dosen mata kuliah	√		√		√		√	√		√	√		√		√		√	√		8	2
18	Tercatat di kantor UHI sebagai mahasiswa yang berangkat PLI	√		√		√		√		√		√		√		√		√	√		10	0

P : Puas

TP : Tidak Puas

Berdasarkan data yang ada pada tabel dapat dijelaskan bahwa pada poin 4, 6, 9, 12 dan 15 lebih banyak mahasiswa yang tidak puas terhadap pelaksanaan pra PLI yang dilakukan oleh Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Pehotelan, Universitas Negeri Padang. Poin-poin tersebut meliputi kurangnya informasi dari koordinator PLI mengenai spesifikasi perusahaan/industri yang layak atau dapat dijadikan tempat PLI, sulit melakukan survei lokasi PLI karena kurangnya informasi serta adanya Pandemi COVID-19 sehingga banyak protokol kesehatan yang perlu dijalankan sebelum melakukan survei lokasi, sulitnya proses pembuatan proposal PLI yang memerlukan tanda tangan dosen pembimbing sehingga mengharuskan mahasiswa untuk datang ke kampus menemui dosen yang bersangkutan, lamanya pengurusan surat pengantar sehingga menunda proses pelaksanaan PLI di industri. Secara keseluruhan pada setiap indikator pra PLI masih ada mahasiswa yang tidak puas terhadap pelaksanaan pra PLI. Berdasarkan pada penjelasan tersebut, penelitian ini dilakukan karena adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan Pra PLI yang dilaksanakan oleh Jurusan Pariwisata.

Terlebih lagi, perkembangan dalam dunia pendidikan telah membawa pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang ketat untuk memperebutkan perhatian mahasiswa. Berbagai pendekatan dilakukan guna mendapatkan simpati masyarakat/mahasiswa seperti peningkatan kualitas pengajar, peningkatan sarana dan prasarana ataupun dengan pengembangan sumber daya manusia. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada mahasiswa telah menempatkan mahasiswa sebagai pengambil keputusan tentang kepuasan yang diberikan oleh

Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Peningkatan layanan merupakan hal utama bagi guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dalam jangka panjang kepuasan pelayanan akademik tidak hanya menguntungkan bagi mahasiswa namun juga merupakan investasi jangka panjang bagi Jurusan Pariwisata. Dengan kata lain akan menarik simpati masyarakat umum dan menjadi magnet bagi mahasiswa baru untuk melanjutkan pendidikan pada Jurusan Pariwisata dikarenakan kualitas pendidikan dan layanan terhadap mahasiswa sangat bagus. Kepuasan mahasiswa adalah salah satu faktor penentu dalam menentukan sukses atau tidaknya Jurusan Pariwisata. Apabila layanan terhadap kebutuhannya tidak terpenuhi, maka mahasiswa tidak akan puas. Dalam jangka panjang, ketidakpuasan mahasiswa akan berdampak bagi Jurusan Pariwisata seperti buruknya *image* Jurusan bagi masyarakat dan menurunnya minat calon mahasiswa baru untuk mendaftar pada Jurusan Pariwisata. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti masalah ini dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan Tentang pra Pengalaman Lapangan Industri (Studi Kasus Pada Pelaksanaan Pra PLI Periode Juli-Desember 2020)”**. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan Jurusan Pariwisata dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik kepada mahasiswanya sehingga mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas nantinya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi dari koordinator PLI mengenai spesifikasi perusahaan/industri yang layak atau dapat dijadikan tempat PLI.
2. Sulit melakukan survei lokasi PLI karena kurangnya informasi serta adanya Pandemi COVID-19 sehingga banyak protokol kesehatan yang perlu dijalankan sebelum melakukan survei lokasi.
3. Ada beberapa mahasiswa yang terlambat pergi PLI dan terlambat juga selesainya sehingga tidak bisa mengikuti kuliah pada beberapa minggu pertama semester berikutnya.
4. Sulitnya proses pembuatan proposal PLI yang memerlukan tanda tangan dosen pembimbing sehingga mengharuskan mahasiswa untuk datang ke kampus menemui dosen yang bersangkutan.
5. Lamanya pengurusan surat pengantar sehingga menunda proses pelaksanaan PLI di industri.

C. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam permasalahan ini, maka perlu adanya batasan masalah yang jelas. Dalam hal ini, peneliti membatasi masalah penelitian skripsi ini yaitu Tinjauan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra pengalaman lapangan industri

(PLI) pada masa PLI Juli – Desember 2020, Mahasiswa Manajemen Perhotelan tahun masuk 2017.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator aturan SKS?
2. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator pembekalan (*coaching*)?
3. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator masa berlaku pembekalan PLI?
4. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator informasi dari koordinator PLI?
5. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator penetapan dosen pembimbing?
6. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator survei lokasi PLI?

7. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator persyaratan dan waktu yang diberikan perusahaan untuk penerimaan PLI?
8. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator konfirmasi tempat pelaksanaan PLI kepada Koordinator Jurusan?
9. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator proposal PLI?
10. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator surat pengantar dari jurusan?
11. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator pembuatan surat pengantar dari UHI?
12. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator konfirmasi dari pihak industri?
13. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator pelaporan ke kantor UHI bagi yang diterima?
14. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator pembuatan surat pengantar ulang bagi yang ditolak?

15. Bagaimanakan kepuasan mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri ditinjau dari indikator melapor ke dosen pembimbing?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk meninjau kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra pengalaman lapangan industri.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan tentang pra Pengalaman Lapangan Industri (PLI).
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra pengalaman lapangan industri.
- c. Meninjau kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang pra pengalaman lapangan industri.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

- a. Dapat menggambarkan tentang kepuasan mahasiswa terkait pelaksanaan pra PLI karena kepuasan mahasiswa yang bagus dapat dijadikan sebagai investasi jangka panjang bagi Jurusan Pariwisata. Seperti, dapat menarik simpati masyarakat dan sebagai magnet bagi mahasiswa baru untuk memilih Jurusan Pariwisata.

- b. Sebagai bahan masukan dan saran bagi Jurusan Pariwisata untuk perbaikan kearah yang lebih baik.
2. Bagi Unit Hubungan Industri dan Koordinator PLI
 - a. Sebagai bahan masukan dan saran bagi UHI dan Koordinator PLI terkait pelaksanaan pra PLI selanjutnya agar lebih baik lagi.
 - b. Dapat dijadikan sebagai patokan terkait langkah-langkah apa saja yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaan pra PLI selanjutnya.
3. Bagi Mahasiswa Manajemen Perhotelan
 - a. Menjadi bahan pertimbangan dan saran serta informasi mengenai pra pengalaman lapangan industri, sehingga mahasiswa lebih bisa mempersiapkan diri sebelum melaksanakan pengalaman lapangan industri.
 - b. Dapat menerapkan teori-teori yang telah diterima secara langsung dalam kondisi riil di lapangan.
4. Bagi Peneliti
 - a. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pra pengalaman lapangan industri.
 - b. Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, pengetahuan serta pengalaman dalam melaksanakan penelitian.
5. Bagi Peneliti Lainnya
 - a. Sebagai bahan pedoman studi kepustakaan untuk peneliti selanjutnya.
 - b. Dapat memberikan informasi serta gambaran sebagai bahan acuan untuk melaksanakan penelitian tentang Pengalaman lapangan industri

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya mengenai ”Tinjauan Kepuasan Mahasiswa Manajemen Perhotelan tentang Pra Pengalaman Lapangan Industri (PLI)” maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Mahasiswa harus memperhitungkan (di semester mana) bisa mencapai sks yang menjadi persyaratan mengikuti PLI

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator aturan SKS, indeks TCR 82,25% kategori puas.

2. Mengikuti Kegiatan Pembekalan (*Coaching*)

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator pembekalan (*coaching*), indeks TCR 77,04% kategori cukup puas.

3. Masa Berlaku Pembekalan PLI adalah 1 Tahun (2 Semester)

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator masa berlaku pembekalan PLI indeks TCR 79,44% cukup puas.

4. Minta informasi ke Kordinator PLI di Jurusan tentang spesifikasi atau persyaratan perusahaan-industri yang layak atau dapat dijadikan tempat PLI

Berdasarkan hasil penelitian tentang tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator informasi dari koordinator PLI, indeks TCR 72,86% kategori cukup puas.

5. Penetapan Dosen Pembimbing

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator penetapan dosen pembimbing, indeks TCR 78,87% kategori cukup puas.

6. Melakukan Survei Dimana akan Melaksanakan PLI

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator survei lokasi PLI, indeks TCR 72,86% kategori cukup puas.

7. Persyaratan dan Waktu yang Diberikan Perusahaan untuk Penerimaan PLI

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator persyaratan dan waktu yang diberikan perusahaan untuk penerimaan PLI, indeks TCR 78,69% kategori cukup puas.

8. Konfirmasi Tempat Pelaksanaan PLI Kepada Koordinator Jurusan

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator konfirmasi tempat pelaksanaan PLI kepada koordinator jurusan, indeks TCR 73,94% kategori cukup puas.

9. Proposal PLI

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator proposal PLI, indeks TCR 74,27% kategori cukup puas.

10. Surat Pengantar dari Koordinator Jurusan

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator surat pengantar dari koordinator jurusan, indeks TCR 77,75% kategori cukup puas.

11. Pembuatan Surat Pengantar dari UHI

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator pembuatan surat pengantar dari UHI, indeks TCR 77,46% kategori cukup puas.

12. Konfirmasi dari Pihak Industri

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator konfirmasi dari pihak industri, indeks TCR 78,87% kategori cukup puas.

13. Pelaporan ke Kantor UHI bagi yang Diterima

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator pelaporan ke kantor UHI bagi yang diterima, indeks TCR 78,73% kategori cukup puas.

14. Pembuatan Surat Pengantar Ulang Bagi yang Ditolak

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator pembuatan surat pengantar ulang bagi yang ditolak, indeks TCR 76,06 kategori cukup puas.

15. Melapor ke Dosen Pembimbing

Berdasarkan hasil penelitian tinjauan kepuasan mahasiswa tentang pra pengalaman lapangan industri (PLI) di prodi Manajemen Perhotelan yang ditinjau dari indikator melapor ke dosen pembimbing, indeks TCR 76,20% kategori cukup puas.

B. Saran

Hal-hal yang dapat disarankan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Diharapkan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan dapat menambah anggota tim untuk mengelola UHI seperti ada ketua, sekretaris dan adminnya dikarenakan banyaknya mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan yang melaksanakan PLI sehingga membutuhkan lebih banyak SDM untuk mengurus hal tersebut dalam waktu yang bersamaan.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Diharapkan jurusan pariwisata agar lebih memperhatikan lagi pelaksanaan pra pengalaman lapangan industri agar pelaksanaan pra PLI dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu diharapkan juga kepada Jurusan Pariwisata untuk menambah anggota tim yang mengkoordinasi PLI di Jurusan agar pelaksanaan PLI dapat berjalan dengan puas dan dapat terselesaikan dengan cepat serta dibuatkan buku panduan PLI

khusus Jurusan Pariwisata karena ada beberapa hal yang tidak tercover dan juga ada beberapa langkah pada buku panduan PLI FPP tidak dilaksanakan pada Jurusan Pariwisata seperti menyerahkan proposal ke kantor UHI dan melapor ke dosen mata kuliah sebelum berangkat ke lokasi PLI. Untuk pelaksanaan pra PLI sepuasnya jurusan mengundang narasumber untuk pembekalan PLI yang kompeten di bidangnya. Karena dengan tercapainya kepuasan mahasiswa merupakan salah satu investasi jangka panjang Jurusan Pariwisata seperti menjaga *image* puas jurusan, meningkatkan akreditasi jurusan serta bertambahnya peminat calon mahasiswa baru yang ingin masuk jurusan pariwisata.

3. Bagi koordinator UHI dan Koordinator PLI

Diharapkan koordinator UHI dan koordinator PLI lebih memperhatikan lagi jalannya pelaksanaan langkah pra pengalaman lapangan industri. Selain itu, agar lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa seperti mudah untuk dihubungi dan juga ikut serta dalam memberikan rekomendasi tempat-tempat PLI yang bagus dan sesuai dengan target yang akan dicapai dan selalu memperbaharui *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan perusahaan/industri.

4. Bagi Dosen Pembimbing PLI

Disarankan kepada dosen pembimbing PLI untuk selalu mengontrol dan memberikan arahan kepada mahasiswa yang sedang melaksanakan PLI. Agar dosen pembimbing PLI mudah dalam mengontrol mahasiswa bimbingannya, sepuasnya membuat sebuah *group chat*. Dengan adanya *group* tersebut dosen pembimbing juga dapat memberikan informasi-informasi tentang PLI yang akan dijalani, kiat-kiat atau motivasi terkait pelaksanaan PLI yang akan dijalani serta memudahkan untuk membuat janji temu dan konsultasi dalam pengurusan skripsi serta laporan PLI nantinya.

5. Bagi Mahasiswa

Pada saat pelaksanaan pra pengalaman lapangan industri agar dilakukan dengan puas dan sungguh-sungguh sehingga saat pelaksanaan PLI nantinya akan berjalan dengan puas. Jika sudah mulai melaksanakan PLI usahakan tetap melakukan kontak atau menghubungi dosen pembimbing secara berkala dan berkonsultasi dengan pembimbing jika mengalami kendala atau masalah saat pelaksanaan PLI.

6. Bagi Peneliti Lainnya

Kepada peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama, disarankan agar dapat meneliti hal-hal lainnya yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa tentang pengalaman lapangan industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu, S. dan Permatasari. 2018. *Pembelajaran Berbasis Proyek Melalui Program Magang Sebagai Upaya Peningkatan Soft Skill Mahasiswa*. Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis 10. 1
- Darmawan, Dadan. (2017). *Penerapan Model Pelatihan On the Job Training (Magang) Dalam Pelatihan Otomotif yang Diselenggarakan oleh Balai Pelayanan Pendidikan Nonformal Provinsi Banten*. Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah, Vol.2. No2 Hlm. 116-213 Agustus 2017.
- Dwiwinarsih, Rina. (2012). "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok."
- Effirisanti, Yulia. 2015. *Pembelajaran Berbasis Proyek Melalui Program Magang Sebagai Upaya Peningkatan Soft Skill Mahasiswa*. ejournal.stiedawantara, Vol X No 1, April 2015
- FPP. 2020. *Buku Pedoman Pengalaman Lapangan Industri (PLI) Dimasa Pandemi COVID-19 Mahasiswa FPP UNP Padang*. Padang
- Jamaludin, A. (2017). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Sosio e-Kons*, 9(2), 125-131.
- Mahasiswa (Def. 1) (n.d). *Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online*. Diakses melalui <http://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Mahasiswa>, 14 Maret 2021.
- Rusidi. 2011. *Panduan Laporan Magang*. Diakses melalui http://www.akmi-baturaja.ac.id/wp-content/uploads/2011/12/Panduan_Magang.pdf, 14 Maret 2021
- Rahmawati, Diana. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal *Economia*, Vol 9 No. 1, April 2013
- Sarmigi, E., Abdallah, Z., & Maryanto. (2021). *Akuntansi Manajemen: Dasar-Dasar Pengukuran Kinerja Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sopiatin, P. 2011. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor. Ghalia Indonesia