

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, Indonesia memiliki lebih dari tiga ribu lembaga pendidikan perguruan tinggi yang menghasilkan jutaan lulusan baru setiap tahunnya. Ini berarti bahwa ada jutaan orang setiap tahunnya mencari pekerjaan dengan harapan bahwa pengetahuan dan kemampuan yang dipelajari di kampus dapat membuka jalan karir yang sukses (Sari et al., 2021). Namun, pada kenyataannya adalah gelar yang didapatkan dari perguruan tinggi tidak selalu menjamin langsung mendapatkan pekerjaan. Salah satu masalah utamanya adalah bahwa banyak lulusan perguruan tinggi tidak memiliki keterampilan yang dicari oleh perusahaan, sehingga mereka kesulitan bersaing dalam mencari pekerjaan (Qatrunnada et al., 2022). Masalah inilah yang mewajibkan setiap mahasiswa dari perguruan tinggi mengikuti program magang dari kampus atau dari kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (Suryatno & Insana, 2022).

Program magang dapat berperan sebagai penghubung antara dunia pendidikan dengan dunia kerja. Meskipun demikian, pelaksanaan program magang di berbagai perusahaan sering menghadapi masalah serius, seperti kurangnya arahan, keterbatasan bimbingan, dan ketidaksesuaian antara tugas yang diberikan dengan latar belakang akademik peserta magang (Wahjuningsih et al., 2025). Hal ini menyebabkan pengalaman magang yang didapatkan menjadi kurang optimal dalam mengembangkan kompetensi peserta magang, karena banyak mahasiswa magang diperlakukan sebagai tambahan tenaga kerja tanpa adanya edukasi dan *mentorship*, sehingga tujuan utama peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) tidak terealisasi secara maksimal (Gunawan & Bedasari, 2025). Dalam situasi tersebut, *mentorship* dapat menjadi pendekatan yang efektif untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Mentoring yang berkualitas dapat menciptakan lingkungan belajar yang suportif dan mengarahkan peserta magang dalam mengembangkan

kemampuan *hard skill* dan *soft skill*. Selain itu, pelaksanaan *mentorship* turut membantu peserta magang memahami budaya organisasi dan membentuk sikap profesional yang diperlukan dalam lingkungan kerja industri (Saragih et al., 2025).

Kualitas pengalaman magang sangat bergantung pada bagaimana perusahaan mengelola kegiatan magang itu sendiri. Apakah magang hanya sekadar memenuhi kewajiban institusi Pendidikan atau benar-benar dirancang sebagai wadah pembelajaran yang terarah dan berdampak. Ketimpangan antara harapan dan realitas ini menimbulkan masalah serius. Karena di satu sisi, mahasiswa datang dengan ekspektasi tinggi untuk belajar langsung di bawah arahan praktisi profesional. Di sisi lain, mentor dalam perusahaan sering kali tidak memiliki kesiapan kerja. Ketidaksesuaian antara harapan anak magang dan realita magang dapat menimbulkan *demotivasi*, kebingungan peran, dan bahkan stres kerja. Ketika bimbingan atau *mentoring* tidak berjalan, peserta magang mengalami kesulitan untuk memahami tanggung jawabnya dan gagal mendapatkan pengalaman belajar yang bermakna (Melati, 2024).

Keberhasilan pelaksanaan program magang dapat diukur dari adanya peluang penempatan kerja sebagai tindak lanjut atas kinerja yang telah ditunjukkan oleh mahasiswa selama magang. Program magang dipandang sebagai bentuk hubungan saling menguntungkan, di mana institusi tempat magang memperoleh dukungan tenaga kerja dari mahasiswa, sementara mahasiswa memperoleh manfaat berupa pengalaman belajar dan pelatihan yang berguna sebagai bekal memasuki dunia kerja. Selain itu, mahasiswa berhak menerima sertifikat magang yang dapat dimanfaatkan sebagai dokumen pendukung untuk menunjukkan kompetensi *hard skill* dan *soft skill* yang diperoleh dari hasil kinerja selama masa magang. Sertifikat tersebut dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi pihak perekrut dalam proses seleksi tenaga kerja. Dengan demikian, program magang memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kemampuan *hard skill* dan *soft skill* mahasiswa sebagai bentuk kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja (Ufia et al., 2024).

Mentorship telah menjadi pilihan utama dalam pengembangan sumber daya manusia karena terbukti menjadi cara yang efektif dalam menghubungkan kesenjangan antara pengetahuan akademik dan praktik kerja. Pelaksanaan *metorship* di lingkungan perusahaan berperan dalam menciptakan pengalaman kerja yang memberikan nilai tambah bagi mahasiswa magang, membuat mahasiswa magang merasa diberdayakan karena mereka tidak hanya belajar teknis tetapi diajak berdiskusi, diberik proyek nyata dan mendapatkan evaluasi yang membangun (Farid & Pandu, 2024).

PT Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) merupakan perusahaan asuransi umum milik negara (BUMN) yang memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan perlindungan risiko di berbagai sektor pembangunan nasional. Selama lebih dari lima dekade beroperasi, Jasindo telah berkontribusi dalam memberikan perlindungan terhadap sektor-sektor penting negara, termasuk sektor pertanian yang sangat berkaitan dengan ketahanan pangan nasional. Salah satu wujud komitmen tersebut adalah keterlibatan Jasindo sebagai pelaksana program Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP), sebuah instrumen perlindungan risiko bagi petani terhadap ancaman gagal panen akibat banjir, kekeringan, serta organisme pengganggu.

Dalam mendukung keberlanjutan program asuransi pertanian, Jasindo tidak hanya berfokus pada penyediaan produk, tetapi juga membangun ekosistem pendukung melalui pengembangan sumber daya manusia. Salah satu bentuk komitmen tersebut diwujudkan melalui program Magang Generasi Bertalenta (MAGENTA), yaitu program magang terbuka bagi mahasiswa dari berbagai jurusan dan universitas. Program ini dirancang untuk memberikan kesempatan belajar secara langsung mengenai proses bisnis, analisis risiko, serta manajemen data yang menjadi dasar dalam pengelolaan produk asuransi modern.

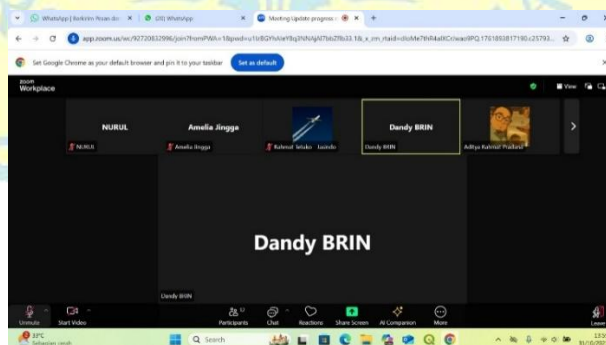
Penelitian ini berfokus pada program magang di *group underwriting ritel* program pemerintah, khususnya pada proyek pengelolaan asuransi sawah (AUTP) yang dijalankan melalui kerja sama antara Jasindo dengan Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN). Kerja sama antara Jasindo dan BRIN membuka

ruang pembelajaran yang nyata bagi mahasiswa magang. Mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengalaman-pengalaman administratif, tetapi juga terlibat dalam kegiatan yang berorientasi pada keahlian teknis atau *hard skill*, seperti analisis risiko, interpretasi data lahan serta pemanfaatan teknologi penginderaan jauh untuk mendukung proses *underwriting ritel*. Dalam proses ini, mentor menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pembelajaran mahasiswa magang. Berikut peneliti melampirkan kegiatan *mentorship* bersama mentor dari Asuransi Jasa Indonesia dan BRIN secara *online* dan *offline*.



Gambar 1. 1 Gambar Mentorship Secara Offline

Sumber: Dokumentasi oleh Peneliti 2025



Gambar 1. 2 Gambar Mentorship Secara Online

Sumber: Dokumentasi oleh Peneliti 2025

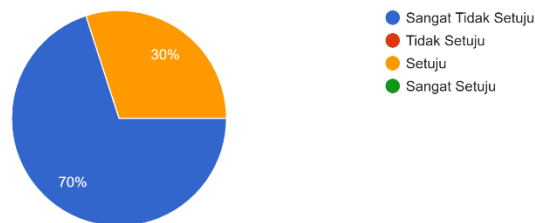
Pada penelitian ini, peneliti memilih 10 mahasiswa magang sebagai responden pra-riset berdasarkan kebutuhan peneliti untuk memperoleh gambaran awal yang mendalam mengenai pelaksanaan *mentorship* di PT Asuransi Jasa Indonesia. Jumlah tersebut dinilai representatif untuk penelitian pendahuluan karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman langsung mahasiswa magang secara lebih fokus, rinci, dan kontekstual.

Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan peneliti dengan mahasiswa magang yang mendapatkan *mentorship* di PT Asuransi Jasa Indonesia, diketahui bahwa pelaksanaan *mentorship* bagi mahasiswa magang masih menghadapi beberapa hambatan. Ketidakpastian jadwal *mentorship*, termasuk perubahan jadwal yang sering berubah, menjadi salah satu kendala yang dirasakan mahasiswa magang, sehingga mahasiswa kesulitan menyesuaikan waktu dan kehilangan kesempatan untuk memperoleh arahan dari mentor. Selain itu, durasi *mentorship* yang diberikan dinilai terlalu singkat, sehingga tidak cukup untuk membahas tugas secara mendalam maupun mengatasi kendala yang dihadapi mahasiswa magang, termasuk permasalahan teknis seperti penggunaan *software* kerja yang sering mengalami *error*. Kondisi tersebut menyebabkan mahasiswa membutuhkan bimbingan yang lebih intens dan terstruktur agar mampu memahami tugas serta beradaptasi dengan lingkungan kerja. Hambatan ini menunjukkan pentingnya peran mentor dalam memberikan pendampingan yang konsisten, terjadwal, dan memiliki durasi yang memadai. Temuan awal ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan pra-riset secara lebih terarah serta mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas *mentorship* dalam meningkatkan keahlian mahasiswa magang.

Peneliti juga telah melakukan survei pra-riset dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa magang terkait pelaksanaan *mentorship* di PT Asuransi Jasa Indonesia. Jumlah responden yang memberikan jawaban sebanyak 10 mahasiswa magang. Temuan awal ini disajikan dalam bentuk diagram untuk menunjukkan pola umum pengalaman mahasiswa magang. Data tersebut akan menjadi dasar bagi peneliti untuk menganalisis *mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang. Melalui pra-riset ini peneliti

memperoleh gambaran awal mengenai kebutuhan pendampingan yang lebih terstruktur.

Durasi kegiatan mentorship yang diberikan sudah cukup untuk membahas tugas dan kendala yang saya hadapi selama magang
10 jawaban

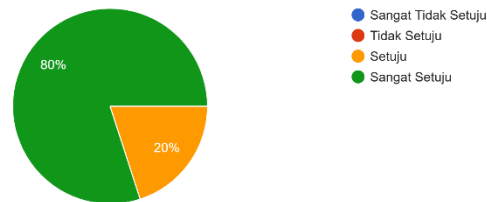


Gambar 1. 3 Hasil Pra Riset Waktu Mentorship

Sumber: Dokumentasi oleh Peneliti 2025

Berdasarkan gambar di atas, sebagian besar responden menilai bahwa durasi kegiatan *mentorship* yang diberikan belum memadai untuk membahas tugas dan kendala yang dihadapi selama magang. Hal ini ditunjukkan oleh 70% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa durasi *mentorship* sudah cukup, sedangkan 30% responden menyatakan setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan waktu dalam pelaksanaan *mentorship* masih menjadi kendala yang dirasakan oleh mahasiswa magang. Durasi pendampingan yang kurang optimal berpotensi mengurangi kesempatan mahasiswa untuk berdiskusi secara mendalam mengenai tugas, memperoleh arahan yang komprehensif, serta mendapatkan solusi atas permasalahan yang muncul selama proses magang. Oleh karena itu, penyesuaian alokasi waktu *mentorship* perlu menjadi perhatian agar proses pendampingan dapat berlangsung lebih efektif dan mampu memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa secara maksimal.

Bimbingan mentor membantu saya beradaptasi dengan cepat meskipun latar belakang pendidikan saya berbeda dengan bidang atau divisi tempat saya magang.
10 jawaban



Gambar 1. 4 Hasil Pra Riset Peran Mentorship

Sumber: Dokumentasi oleh Peneliti 2025

Berdasarkan diagram tersebut, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap peran mentor dalam membantu proses adaptasi selama magang. Sebanyak 80% responden menyatakan sangat setuju dan 20% responden menyatakan setuju bahwa bimbingan mentor membantu mereka beradaptasi dengan cepat meskipun memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dengan bidang atau divisi tempat magang. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa mentor memiliki peran yang signifikan dalam memfasilitasi proses penyesuaian diri mahasiswa terhadap lingkungan kerja baru. Melalui arahan, pendampingan, dan pemberian informasi yang jelas, mahasiswa mampu memahami tugas serta budaya kerja dengan lebih baik sehingga perbedaan latar belakang pendidikan tidak menjadi hambatan dalam menjalankan kegiatan magang. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan *mentorship* telah berjalan secara efektif dalam mendukung adaptasi mahasiswa di lingkungan kerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hamda & Susantiningrum (2025) yang berjudul “The Role of Internship Mentors in Office Administration Practicum: A Qualitative Analysis”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mentor memiliki peran penting dalam memberikan bimbingan, *monitoring*,

dukungan penyusunan laporan, penilaian kinerja serta membangun hubungan kerja yang kondusif bagi mahasiswa magang. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian terdahulu hanya berfokus pada praktik magang dalam bidang administrasi perkantoran dan belum menilai bagaimana *mentorship* dapat meningkatkan kualitas hasil magang secara komprehensif. Sedangkan penelitian ini menganalisis pengaruh *mentorship* terhadap berbagai aspek kualitas mahasiswa magang di lingkungan asuransi yang memiliki karakteristik pekerjaan berbeda dan tuntutan kompetensi yang lebih beragam.

Penelitian lain yang membahas mengenai pengaruh *mentorship* dalam kegiatan magang, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Liu et al. (2024) dengan judul “The Impact of Mentorship on Internship Satisfaction among Hospitality Interns”. Metode penelitian yang digunakan dalam studi tersebut adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap mahasiswa magang di industri *hospitality*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang kemudian dianalisis untuk melihat hubungan antara jenis *mentorship*, baik *mentorship* vertikal maupun horizontal, dengan tingkat kepuasan magang (*internship satisfaction*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua bentuk *mentorship* tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa selama menjalani program magang. Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian terdahulu berfokus pada kepuasan magang mahasiswa di sektor *hospitality* serta tidak menilai aspek peningkatan kualitas magang secara menyeluruh, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis peran *mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang, mencakup kompetensi, kinerja, serta kesiapan kerja. Khususnya pada lingkungan perusahaan asuransi seperti PT Asuransi Jasa Indonesia.

Penelitian terdahulu selanjutnya dilakukan oleh Fauji & Ruspitasari (2025) dengan judul “Demographic, Mentorship Quality, Employability: Intern Satisfaction as Variable Meditation”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis hubungan antara

kualitas *mentorship*, tingkat kepuasan magang, dan *employability* mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa magang dari berbagai institusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *mentorship* yang berkualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan magang dan kepuasan tersebut kemudian memediasi pengaruh *mentorship* terhadap kesiapan kerja (*employability*). Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah penelitian terdahulu hanya menilai *employability* sebagai output akhir, sedangkan penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas magang secara menyeluruh, termasuk kompetensi *hard skill*, *soft skill* dan performa kerja mahasiswa magang dalam konteks perusahaan asuransi.

Penelitian ini memiliki kebaruan yang membedakannya dari penelitian terdahulu terkait *mentorship* dalam kegiatan magang. Adanya kolaborasi *mentorship* antara mentor internal perusahaan dan mentor eksternal dari BRIN (Badan Riset dan Inovasi Nasional). Selama ini, penelitian mengenai program magang umumnya hanya membahas peran mentor internal perusahaan. Penelitian ini menghadirkan perspektif baru dengan menganalisis bagaimana kehadiran mentor eksternal yang bukan bagian dari struktur organisasi perusahaan memengaruhi proses bimbingan, pemberian pengetahuan, dan kualitas pengalaman magang mahasiswa. Adanya kombinasi dua model mentor (internal dan eksternal) menjadikan penelitian ini unik, karena dinamika *mentorship* yang terjadi lebih kaya, baik dari segi materi bimbingan, sudut pandang profesional, maupun tingkat kompetensi mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan perangkat lunak NVivo sebagai alat bantu analisis data kualitatif untuk meningkatkan ketelitian dan sistematisasi dalam proses analisis hasil wawancara. Selain itu, penelitian ini juga menghadirkan kebaruan dalam hal model *mentoring* berbasis proyek (*project-based mentoring*) yang dilaksanakan selama program magang. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang hanya menilai bimbingan umum. Penelitian ini menekankan bagaimana *mentorship* menghasilkan output nyata berupa proyek yang dikerjakan oleh mahasiswa bersama mentor. Pendekatan ini memberikan

pemahaman baru mengenai bagaimana proyek nyata dapat menjadi sarana pembelajaran langsung, meningkatkan *hard skill*, *soft skill*, *problem solving*, kemampuan analisis dan kolaborasi mahasiswa.

Keberhasilan program magang tidak hanya ditentukan oleh kesempatan memperoleh pengalaman kerja, tetapi juga oleh kualitas *mentorship* yang diterima mahasiswa selama proses magang berlangsung. Meskipun *mentorship* diyakini mampu meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja mahasiswa, efektivitas pelaksanaannya masih belum sepenuhnya dipahami. Kondisi tersebut menjadikan penelitian mengenai *mentorship* penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai perannya dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Sehingga berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai *mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang dalam penelitian yang berjudul **“Analisis *mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang pada PT Asuransi Jasa Indonesia”**.

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan program *mentorship* bagi mahasiswa magang pada PT Asuransi Jasa Indonesia?
2. Bagaimana tujuan *mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang?
3. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat *mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pelaksanaan program *mentorship* bagi program mahasiswa magang pada PT Asuransi Jasa Indonesia
2. Mengetahui dan menganalisis tujuan *mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang

3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat *mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai “Analisis *Mentorship* dalam meningkatkan kualitas mahasiswa magang Pada PT Asuransi Jasa Indonesia” diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis. Berikut ini merupakan manfaat dari dilaksanakannya penelitian skripsi ini:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya praktik *mentorship* dalam pembinaan karyawan magang, serta menambah wawasan akademik mengenai hubungan antara *mentorship* dan peningkatan kualitas kompetensi anak magang dalam konteks perusahaan asuransi.

2. Manfaat Secara Praktik

Hasil penelitian yang berjudul “Analisis *Mentorship* Dalam Meningkatkan Kualitas Mahasiswa Magang Pada PT Asuransi Jasa Indonesia” tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menghasilkan temuan yang berguna, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut adalah rincian manfaat dari penelitian ini:

- a. Bagi PT Asuransi Jasa Indonesia, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas program *mentorship* sehingga kualitas anak magang dapat berkembang lebih optimal.
- b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian kualitatif dan menambah wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya pada program *mentorship* dan pengembangan kualitas anak magang.
- c. Bagi Universitas Negeri Jakarta, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi akademik dan kontribusi ilmu pengetahuan bagi sivitas

akademika dalam pengembangan studi manajemen sumber daya manusia, khususnya pada praktik *mentorship* di dunia kerja.

