

MOTIVASI & KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI RELAWAN PADA PERHELATAN G20 INDONESIA DI NUSA-DUA, BALI

I WAYAN ADI PRATAMA

Politeknik Internasional Bali, Tabanan, Indonesia 82121

**email korespondensi: adi.pratama@pib.ac.id*

Diterima 19 Juni 2023 / Disetujui 31 Juli 2023

ABSTRACT

Management of human resources is an important requirement that supports the success of organizing events, including strategies for managing volunteers such as the recruitment process and understanding the motivations of volunteers who are still students or students. For industry and academia, it is important to analyze the motivational aspects that move students to participate as volunteers. Using a qualitative descriptive research approach in the form of in-depth interviews with students majoring in tourism, especially private universities who were involved as volunteers at the G20 Indonesia Summit. The results showed that students chose to be involved as volunteers because they wanted to develop themselves and career aspirations (intrinsic) and get career opportunities in the future (extrinsic). Students feel quite satisfied as volunteers at the G20 Indonesia Summit, but feel the need to improve communication methods by the coordinator to the volunteers on duty.

Keywords: *Volunteer Motivation, Volunteer Satisfaction, G20 Indonesia*

ABSTRAK

Pengelolaan sumber daya manusia menjadi kebutuhan penting yang mendukung kesuksesan penyelenggaraan acara, termasuk strategi pengelolaan relawan seperti proses rekrutmen dan memahami motivasi relawan yang masih pelajar atau mahasiswa. Bagi industri dan akademisi, dirasa penting untuk menganalisis aspek motivasi yang menggerakkan mahasiswa untuk berpartisipasi sebagai relawan. Menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif berupa wawancara mendalam kepada mahasiswa jurusan pariwisata khususnya perguruan tinggi swasta yang terlibat sebagai relawan di KTT G20 Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa memilih terlibat sebagai relawan karena ingin mengembangkan diri dan aspirasi karir (intrinsik) serta mendapatkan peluang karir di masa depan (ekstrinsik). Mahasiswa merasa cukup puas sebagai relawan di KTT G20 Indonesia, namun merasa perlunya dilakukan perbaikan metode komunikasi oleh koordinator kepada relawan yang bertugas.

Kata Kunci: *Motivasi Relawan, Kepuasan Relawan, G20 Indonesia*

PENDAHULUAN

Perhelatan acara megah berskala internasional melibatkan jumlah panitia penyelenggara berukuran besar. Menurut Xia (2017), terdapat tiga permasalahan utama dalam perhelatan sebuah *mega-event* yaitu perencanaan SDM, rekrutmen relawan dan motivasi relawan. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi kebutuhan penting dalam mengisi peran yang dibutuhkan serta mencapai tujuan dari sebuah perhelatan acara, termasuk strategi pengelolaan relawan seperti proses rekrutmen dan memahami motivasi relawan yang masih berstatus mahasiswa perguruan tinggi.

Fenomena relawan mahasiswa yang dilibatkan dalam perhelatan acara megah berskala internasional memberikan pengalaman tersendiri bagi para mahasiswa yang ikut terlibat. Sebagai contoh, Asian Games 2018 yang diselenggarakan di Jakarta dan Palembang merekrut 14.000 relawan untuk bekerja pada perhelatan acara megah tersebut, meliputi pekerjaan pendukung dalam upacara pembukaan dan penutupan serta pada saat produksi, teknologi multimedia, katering hingga peran pendukung untuk melayani pengunjung lainnya seperti *liaison officer* dan *usher*. Pada beberapa kesempatan, relawan mahasiswa tidak dibayar secara profesional namun mendapatkan remunerasi berupa biaya transportasi dan juga konsumsi sebagai bentuk apresiasi dari panitia penyelenggara utama. Hind dkk (2019) menjelaskan bahwa relawan mengambil peran penting dari implementasi dan penyelenggaraan sebuah event, tidak hanya kontribusi dari kemampuan relawan pada perhelatan acara namun juga keterlibatan relawan turut mengurangi biaya operasional yang ditanggung. Untuk menciptakan iklim serta kondisi ideal bagi industri MICE dalam upaya mencapai keberlanjutan relawan (*sustainable volunteer*), penelitian ini penting untuk dilakukan.

Analisis motivasi mahasiswa terlibat sebagai relawan ini merupakan aspek penting dalam menentukan tingkat keterlibatan seseorang dalam suatu kegiatan, dalam hal ini sebuah penyelenggaraan event. Mahasiswa sebagai salah satu komponen penting memiliki peran cukup besar untuk menyukseskan *event*. Dengan mengetahui motivasi mahasiswa menjadi relawan dalam perhelatan G20 Indonesia diharapkan dapat memberikan gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa untuk terlibat menjadi relawan dalam sebuah *event*. Hasil penelitian juga diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan keterlibatan mahasiswa sebagai relawan di perhelatan acara di kampus dan di luar kampus yang bermanfaat untuk memperkaya pengalaman dan kompetensi mahasiswa setelah lulus. Selain berupaya mengungkap hal yang menjadi motivasi, penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan relawan mahasiswa dalam penyelenggaraan G20 Indonesia, khususnya mahasiswa jurusan pariwisata di perguruan tinggi swasta yang ada di Bali. Tingkat kepuasan mahasiswa menjadi relawan erat kaitannya dengan performa dan komitmen relawan terhadap *event* tersebut (Bang & Ross dalam Lee dkk, 2014).

Terdapat empat penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi bagi penulisan dan pengembangan penelitian ini, salah satunya adalah penelitian milik Lee dkk pada tahun 2014 yang berjudul *'The influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event'*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengembangkan model teoritis dalam mempelajari dan menganalisis hubungan antara motivasi relawan pada event Expo 2012 Yeosu Korea dengan kepuasan dan perilaku selama menjadi relawan pada sebuah perhelatan acara megah. Penelitian milik Lee dkk (2014) menggunakan metodologi kuantitatif yang didukung dengan metode analisis SEM (*structural equation model*). Hasil penelitian menunjukkan rasa patriotik (nasionalisme) dan motivasi dari dalam diri secara signifikan mempengaruhi kepuasan relawan yang secara langsung berhubungan dengan perilaku selama menjadi relawan di Expo 2012 Yeosu Korea. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada variabel penelitian yaitu variabel penelitian milik Lee dkk ini meneliti motivasi relawan, kepuasan serta perilaku relawan; sedangkan penelitian ini meneliti motivasi relawan dan tingkat kepuasan relawan mahasiswa.

Penelitian terdahulu yang turut dijadikan kajian pustaka dalam penelitian ini adalah penelitian milik Ledford dkk pada tahun 2018 yang berjudul *Experiencing a Super Bowl: The Motivations of Student Volunteer at a Mega-Event*. Penelitian tersebut bertujuan mengeksplorasi motivasi dari pelajar program studi pengelolaan olah-raga menjadi relawan selama perhelatan acara megah Super Bowl LI. Penelitian milik Ledford dkk (2018) tersebut merupakan penelitian dengan metodologi kuantitatif dengan bantuan kuesioner yang terdiri dari 47 pertanyaan. Beberapa teori dan konsep yang digunakan adalah *experiential learning* dan faktor motivasi relawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan pelajar (mahasiswa) memiliki motivasi pengembangan diri secara profesional, motivasi altruistik (sukarela) dan ingin memiliki pengalaman secara umum pada perhelatan acara Super Bowl. Perbedaan dengan penelitian terletak pada rumusan masalah yaitu penelitian milik Ledford dkk (2018) ini bertujuan mengeksplorasi motivasi relawan mahasiswa sedangkan penelitian ini bertujuan menganalisis motivasi mahasiswa menjadi relawan dalam perhelatan acara. Penelitian milik Ledford dkk (2018) dipilih sebagai kajian literatur pendukung karena relevansinya dapat digunakan untuk mengukur motivasi serta kepuasan mahasiswa menjadi relawan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan fakta lapangan mengenai fenomena yang terjadi dan dialami oleh subyek penelitian seperti perilaku, motivasi, tindakan secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang prosedurnya sangat spesifik, dan didasari oleh teori korespondensi untuk acuan teori kebenaran secara ilmiah serta sangat menghargai adanya keragaman data saat berada di lapangan tanpa kecondongan dalam melakukan generalisasi (Rosyada, 2020). Penelitian kualitatif ini dieksplorasi dan diperdalam dari fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas peneliti, subjek penelitian, dan fenomena yang membentuk adanya penelitian ini. Penelitian yang bersifat eksploratif ini dirancang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai motivasi mahasiswa menjadi relawan dalam penyelenggaraan KTT G20 Indonesia yang diselenggarakan di Nusa Dua, Bali. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah panduan wawancara.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif yang didapatkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada mahasiswa yang menjadi relawan dalam penyelenggaraan G20 Indonesia. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang berasal dari wawancara mendalam dan sumber data sekunder yang berasal dari berbagai sumber referensi seperti buku, publikasi artikel pada jurnal dan lain-lain. Proses pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan studi dokumen, yang dibantu dengan instrumen penelitian berupa panduan wawancara. Untuk teknik penentuan informan menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *snowball sampling*. Informan merupakan mahasiswa dari jurusan atau program studi pariwisata dan termasuk dalam perguruan tinggi swasta yang ada di Bali. Mahasiswa jurusan pariwisata pada perguruan tinggi swasta dipilih menjadi studi kasus karena terdapat perbedaan biaya perkuliahan diantara perguruan tinggi negeri dan swasta, dimana biaya perkuliahan di perguruan tinggi swasta lebih tinggi dibanding perguruan tinggi negeri yang ada di Bali. Hal tersebut menjadi daya tarik untuk menganalisis bagaimana bentuk motivasi mahasiswa jurusan pariwisata pada perguruan tinggi swasta dalam keterlibatannya sebagai relawan dalam sebuah *event*. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif ini melalui beberapa tahapan yaitu: (1)

Reduksi data, (2) Pemaparan data, dan (3) Penarikan simpulan. Hasil dari analisis data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian hasil analisis data dapat dibuat dalam bentuk formal dan informal. Setelah proses analisis data selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Penyajian data bertujuan untuk mengatur hasil reduksi data secara terstruktur dan membentuk pola hubungan yang mudah dipahami oleh pembaca dalam studi. Penggunaan bentuk-bentuk penyajian data tersebut akan memudahkan peneliti dalam memahami informasi yang terkandung dalam data serta membantu dalam perencanaan tahapan penelitian berikutnya (Patilima, 2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Motivasi Mahasiswa Sebagai Relawan G20 Indonesia

Hasil wawancara mendalam terhadap motivasi mahasiswa sebagai relawan di KTT G20 Indonesia selanjutnya dikaitkan dan dianalisis dengan teori kebutuhan akan pencapaian yang dikemukakan oleh McClelland dalam Baptista (2021) yakni kebutuhan akan prestasi, kekuasaan dan afiliasi. Pelaksanaan event KTT G20 Indonesia yang termasuk dalam *event* berskala internasional dan spesial, karena tidak dilakukan secara rutin tiap tahunnya. Mahasiswa memandang keterlibatannya dalam KTT G20 Indonesia merupakan sebuah kesempatan spesial yang datang sekali seumur hidup saat mereka sedang berkuliah. Analisis kebutuhan akan pencapaian mahasiswa sebagai relawan di KTT G20 Indonesia dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kebutuhan Akan Prestasi

Termasuk dalam kategori usia remaja ke dewasa (19-23 tahun), mahasiswa dipenuhi dengan rasa ingin tahu dan upaya eksplorasi kepada banyak hal selama masa perkuliahan. Terlebih mahasiswa jurusan pariwisata yang mengenyam pendidikan di perguruan tinggi vokasi, seringkali mendapatkan peluang untuk melakukan praktek kerja industri atau praktek kerja lapangan terhadap ilmu yang dipelajarinya. Mahasiswa jurusan pariwisata dan khususnya perguruan tinggi swasta, diasumsikan membayar biaya perkuliahan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan mahasiswa jurusan pariwisata di perguruan tinggi negeri. Dengan teori kebutuhan akan pencapaian, peneliti berupaya mengeksplorasi motivasi yang menggerakkan mahasiswa di perguruan tinggi swasta ini untuk berpartisipasi sebagai relawan pada penyelenggaraan event berskala internasional seperti G20 Indonesia.

Mahasiswa yang datang dari jurusan pariwisata khususnya perguruan tinggi swasta menganggap dengan terlibat di KTT G20 Indonesia ini menjadi sebuah sarana mencapai prestasi dalam bentuk aspirasi karir. Misalnya Pradnya Suari yang saat terlibat sebagai relawan sedang menempul pendidikan di Diploma 3 Manajemen Perhotelan, ia melihat dengan terlibat di KTT G20 Indonesia merupakan sebuah prestasi yang membanggakan karena tidak semua orang (mahasiswa) dapat lolos seleksi dan ikut terlibat terlebih menjadi staf LO di ruangan bilateral. Pradnya Suari yang telah fokus berkarir di perhotelan menganggap dengan memiliki prestasi dipercaya sebagai LO di ruang bilateral tempat bertemunya delegasi negara G20, dapat menjadi "batu loncatan karir"-nya ketika telah lulus dari perkuliahan. Jawaban narasumber lainnya, Putri Radhani yang menjelaskan bahwa ia dianggap "berprestasi" oleh teman-teman dan dosennya di kampus ketika berhasil lolos seleksi dan menjadi relawan *helpdesk* pada pelaksanaan KTT G20 Indonesia. Posisi kerja yang ditugaskan oleh panitia kepada mahasiswa turut mendukung mahasiswa melihat kesempatan tersebut sebagai prestasi atau tidaknya.

Mahasiswa pariwisata di perguruan tinggi swasta sebagai narasumber dalam penelitian ini melihat pencapaian prestasi non-akademik bermanfaat kepada pengembangan diri dan peluang karir di masa depan. Sedangkan prestasi akademik di kampus lebih ke pencapaian di tahapan masa perkuliahan. Dengan prestasi tersebut, mahasiswa sebagai individu merasa lebih direkognisi dari sebelumnya. Misal Pradnya Suari yang mengutarakan manfaat yang ia rasakan ketika menjadi relawan di KTT G20 Indonesia adalah menjadi lebih percaya diri ketika melamar ke pekerjaan baik paruh waktu (*freelance*) atau ke sebuah pekerjaan tetap. Kadek Danni Mahendra dalam wawancara turut menjawab hal yang sama dengan narasumber lainnya, yang setuju menganggap keikutsertaan sebagai relawan di KTT G20 Indonesia merupakan sebuah prestasi non-akademik yang memberikan keuntungan dalam persiapan karir di masa depan.

b. Kebutuhan Akan Kekuasaan

Kekuasaan yang dimaksud dalam konteks poin ini merujuk pada aspirasi sebagian mahasiswa yang cenderung lebih tertarik pada lingkungan kompetitif yang berfokus pada status, serta memiliki kecenderungan untuk memperhatikan prestise dan pengaruh yang dimiliki terhadap orang lain. Dalam penelitian ini, relevansi konsep kekuasaan ini terkait dengan "otoritas" yang diperoleh saat menjadi relawan dalam KTT G20 Indonesia. Para subjek penelitian, yang merupakan mahasiswa aktif di jurusan pariwisata dan berada di perguruan tinggi swasta, belum diberikan kesempatan untuk mengemban peran-posisi supervisor atau manajer di lingkungan kerja. Pada tingkat tertinggi, posisi kerja yang diberikan kepada mahasiswa yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah Pradnya Suari sebagai Liaison Officer (LO) di ruang bilateral di The Apurva Kempinski, dan Feby Susia sebagai sekretaris pribadi untuk koordinator akomodasi di media center.

Meskipun demikian, sangat menarik untuk dicatat bahwa meski mahasiswa tidak menjadikan keinginan untuk meraih kekuasaan sebagai motivasi utama yang mereka kejar, hal ini tidak mengurangi antusiasme mereka dalam berpartisipasi sebagai relawan dalam KTT G20 Indonesia. Dalam prakteknya, disadari bahwa peran-posisi dengan otoritas atau tanggung jawab dalam mengelola staf di dalam divisi mereka tidak selalu diberikan kepada mahasiswa relawan. Namun, ini bukanlah suatu kekecewaan, melainkan sebuah kesempatan bagi mereka untuk memberikan kontribusi yang

signifikan dalam tingkatan operasional dan administratif, yang pada akhirnya menjadi pondasi penting untuk kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan KTT G20 Indonesia.

Perlu diakui bahwa peran yang diemban oleh mahasiswa sebagai tenaga pendukung memiliki dampak yang signifikan dalam menciptakan atmosfer yang sukses dan profesional di pelaksanaan KTT G20 Indonesia. Kehadiran mahasiswa sebagai relawan membantu menjaga keteraturan, mengelola situasi yang mungkin timbul, dan menjamin pengalaman yang mulus bagi semua pihak yang terlibat. Melalui fenomena ini, mahasiswa yang ikut terlibat sebagai relawan membuktikan bahwa motivasi intrinsik mereka untuk memberikan kontribusi nyata dan berguna tidak bergantung pada posisi dengan kekuasaan formal, tetapi pada keinginan kuat untuk mendukung pelaksanaan KTT G20 Indonesia menjadi sukses.

c. **Kebutuhan Akan Afiliasi**

Pada poin ini, mahasiswa melihat kesempatan menjadi relawan pada penyelenggaraan KTT G20 Indonesia sebagai rasa status sosial dan pengakuan profesional. Jaepil dalam Baptista (2021) menjelaskan bahwa individu dengan kebutuhan akan afiliasi ini mencari citra baik dan positif kepada orang yang ia ajak berhubungan (berinteraksi). Poin ini memiliki keterkaitan yang tinggi dengan pengakuan profesional jika mahasiswa terlibat dalam pelaksanaan KTT G20 Indonesia, individu tersebut diafiliasikan dengan keterlibatannya dalam event internasional dan bergengsi. Dengan menjadi relawan di event prestisius dan berskala internasional, mahasiswa diafiliasikan dengan tingkat profesionalitas tertentu yang berkaitan dengan sebuah posisi pekerjaan. Para rekruter pekerjaan (*job recruiter*) menganggap mahasiswa yang sering menjadi relawan pada sebuah penyelenggaraan event sudah terbiasa dengan lingkungan pekerjaan yang profesional, sehingga kualitas pekerjaan yang dilakukan akan lebih efektif dan efisien. Misal salah satu narasumber yakni Feby Susia yang sudah menentukan minatnya pada posisi kerja LO. Dengan semakin banyak jumlah pengalaman kegiatan kerelawanan yang ia emban sebagai LO, terlebih pengalaman sebagai LO di KTT G20 Indonesia; ia akan diafiliasikan sebagai seorang LO yang berpengalaman dan profesional.

2. **Kepuasan Mahasiswa Sebagai Relawan G20 Indonesia**

Mahasiswa yang diwawancarai dengan tulus mengungkapkan kepuasan mereka terhadap lingkungan kerja yang mereka alami selama menjadi relawan dalam KTT G20 Indonesia. Meskipun mereka memegang peran relatif terbatas dan pengalaman kerja yang masih terbatas, para mahasiswa merasakan manfaat yang nyata, baik dalam bentuk tangible maupun intangible. Mereka merasa bahwa keikutsertaan mereka sebagai relawan telah memberikan peluang berharga untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan mereka, serta membangun jaringan profesional yang berharga untuk masa depan mereka. Selain itu, mereka mengungkapkan rasa bangga dan kepuasan batin karena dapat berkontribusi pada acara yang memiliki dampak global dan mewakili negara mereka dengan baik.

Meski demikian, pada aspek kualitas komunikasi, para mahasiswa yang berasal dari jurusan pariwisata dan berperan sebagai relawan mengungkapkan kebutuhan akan perbaikan, terutama dalam komunikasi yang bersifat vertikal, yaitu komunikasi dari atasan kepada bawahan, dalam hal ini para mahasiswa sebagai relawan. Mereka seringkali menghadapi situasi di mana sistem dan arahan yang mereka terima kurang jelas, yang akhirnya berdampak pada kualitas kinerja mereka dalam menjalankan tugas-tugas mereka di KTT G20 Indonesia. Hal ini menciptakan ketidakpastian dan kebingungan dalam hal tanggung jawab dan harapan yang seharusnya mereka penuhi. Oleh karena itu, mereka berharap adanya peningkatan dalam komunikasi yang lebih jelas, terstruktur, dan efektif antara atasan dan relawan, agar dapat mengoptimalkan kontribusi mereka dalam acara tersebut.

Dalam konteks ini, penting bagi panitia penyelenggara KTT G20 Indonesia untuk mendengarkan dan merespons masukan dari mahasiswa relawan mengenai perbaikan komunikasi. Melalui pengaturan komunikasi yang lebih baik, termasuk penyampaian arahan yang jelas, pemahaman yang tepat tentang tanggung jawab yang diemban oleh relawan, serta memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berbagi masalah dan saran yang mereka miliki, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja tim secara keseluruhan. Dengan memperhatikan masukan ini, panitia penyelenggara dapat memastikan bahwa para mahasiswa relawan dapat bekerja dengan lebih baik, merasa lebih terlibat, dan memberikan kontribusi yang lebih berarti dalam penyelenggaraan KTT G20 Indonesia.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa memilih terlibat sebagai relawan karena ingin mengembangkan diri dan aspirasi karir (intrinsik) serta mendapatkan peluang karir di masa depan (ekstrinsik). Mahasiswa merasa cukup puas sebagai relawan di KTT G20 Indonesia, namun merasa perlunya dilakukan perbaikan metode komunikasi oleh atasan kepada relawan yang bertugas. Keikutsertaan mahasiswa sebagai relawan pada perhelatan acara internasional turut dapat menjadi sarana peningkatan kemampuan dan kompetensi bagi mahasiswa saat lulus dari masa perkuliahan nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Baptista, J. A., Formigoni, A., Silva, S., Stettiner, C., & Novais, R. 2021. Analysis of the Theory of Acquired Needs from McClelland as a Means of Work Satisfaction. *Timor Leste Journal of Business and Management*, 3(2), 54-59. <https://doi.org/10.51703/bm.v3i2.48>
- Cnaan, R., Handy, A., Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: conceptual and empirical considerations. *Nonprofit Volunt. Sec. Q* 25(3):364-383
- Finkelstein, Marcia. (2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. *Social Behavior and Personality: an international journal*. 36. 9-18. 10.2224/sbp.2008.36.1.9.
- Hind, D.W.G., Disimulacion, M.A.T., Fernandez, K.L., Lin, K., Sharma, A., and Suroto, P.Z. 2019. *International Best Practice in Event Management*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- ICCA. 2021. *Destination Performance Index ICCA Ranking 2021*. Netherlands: ICCA Head Office
- Ledford, A., Mitchell, A & Sheadler, T. (2018). *Experiencing a Super Bowl: The Motivations of Student Volunteers at a Mega-Event*. *The Sport Journal* 2018.
- Lee, C., Reisinger, Y., Kim, M.J., & Yoon, S. 2014. The Influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event. *International Journal of Hospitality Management* 50(2014):37-48
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Rosyada, D. 2020. *Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Wacana University
- Wang, C. & Yu, L. 2014. Managing Student Volunteers for Mega Events: Motivation and Psychological Contract as Predictors of Sustained Volunteerism. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* Vol 20(2):338-357
- Xia, Zheng. 2017. Human Resource Issues Analysis in Mega Events Industry. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, Vol. 5 No. 3