

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia menjadi destinasi MICE yang diminati baik oleh perusahaan domestik maupun internasional, didukung oleh pengembangan infrastruktur pariwisata dan kekayaan budaya (Hasbi, A, 2023). Sebagai contoh, venue Jakarta Internasional Stadium (JIS) yang baru diresmikan pada tahun 2022 menjadi lokasi perhelatan Pesta Rakyat Dewa 19. Selain itu, di tahun 2023 telah terlaksana beberapa *event* internasional ternama seperti Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) ASEAN ke-42 (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

Berdasarkan data dari Allied Market Research, nilai pasar industri MICE pada 2020, 61,7 persen atau US\$132,9 miliar dari US\$215 miliar merupakan kontribusi dari sektor *business meeting*. Walaupun nilai tersebut lebih rendah dari nilai pra pandemi, pada 2021 industri MICE mulai kembali mengalami pertumbuhan positif. Merujuk data dari Grand View Research, pasar industri MICE diperkirakan mencapai US\$658,5 miliar pada 2021. Dari nilai itu, sekitar 45 persen disumbangkan oleh sektor *meeting*, kemudian disusul *exhibition* dan *convention* yang masing-masing sebesar 20 persen, dan *incentive travel* kurang lebih 15 persen. Hal ini menandakan pasar industri MICE mengalami peningkatan pada periode yang akan datang (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023).

Kemajuan industri MICE tidak terlepas dari peran sumber daya manusia. Sumber daya manusia selalu dibutuhkan oleh setiap perusahaan, baik itu perusahaan kecil, maupun perusahaan besar. Sumber daya manusia yang dikeloladengan baik akan berpengaruh terhadap baiknya kinerja individu dan kelompok dalam organisasi, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap baiknya kinerja suatu perusahaan (Gustiana, R., et al, 2022). pengelolaan sumber daya manusia melakukan pengawasan terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan karyawan, terutama kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan performa kerja secara kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh karyawan baik secara individu maupun kelompok, dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsi yang diberikan oleh perusahaan dan tata kerja yang diimplementasi (Busro, 2018). Sebab suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik. Tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Pemeliharaan kinerja karyawan yang baik dilakukan melalui penilaian kinerja.

Menurut Ingram et al (2019:289), penilaian kinerja dilakukan melalui 2 perspektif yaitu perspektif *outcome-based* dan perspektif *behavior-based*. Perspektif berfokus *behavior-based* pada upaya yang dikerahkan oleh karyawan dalam pekerjaannya. Sedangkan *outcome-based*

berfokus pada hasil dari upaya yang dikerahkan karyawan dalam bentuk data.

Pengelolaan sumber daya manusia juga turut diterapkan di industri MICE. Industri ini kaya akan sumber daya manusia, menurut Getz (2012:23) terdapat *event organizations* dan *event management companies* yang berperan untuk mengelola *event*. *Event organizations* khusus mengadakan jenis event tertentu seperti *exhibition* atau festival, sementara *event management companies* mengelola *event* untuk klien berbasis kontrak. Industri MICE dan *event* terbagi menjadi beberapa jenis usaha, termasuk *Professional Conference Organizer (PCO)*, *Professional Exhibition Organizer (PEO)*, *Wedding Organizer (WO)* dan *Event Organizer (EO)*. EO termasuk dalam *event management companies* karena mengadakan berbagai jenis *event* untuk klien berbasis kontrak seperti yang dilakukan pada PT Drupadi Artha Mulia Nusantara.

PT Drupadi Artha Mulia Nusantara atau DAMN Inc didirikan di 2012 oleh Damien Lim dan Daniel Mananta sebagai *Creative Agency* yang berfokus ke 4 bidang yaitu *Talent Management*, *Production House*, *Digital Agency* dan *Event Organizer*. Ruang lingkup usaha DAMN Inc meliputi perencanaan, pengelolaan, dan pelaksanaan berbagai jenis *event* yang meliputi penyediaan kebutuhan produksi *event*, pemasaran *event*, serta penyediaan sumber daya manusia sesuai kebutuhan *event* mulai dari talent hingga kru. Profil klien yang bekerjasama dengan DAMN Inc umumnya merupakan perusahaan *corporate*. Melalui kerjasama itu, DAMN Inc berhasil melaksanakan berbagai jenis *event* mulai dari *Meeting*,

Incentive, Convention, Exhibition, Konser, Grand Launching, Gathering dan ulang tahun perusahaan. Selain perencanaan, pengelolaan, dan pelaksanaan *event*, DAMN Inc juga menyediakan produk penunjang *event* seperti *Microsite, Motion & Graphic Content, Digital Marketing* dan *Television Commercial*.

DAMN Inc memiliki tim *account executive* sebagai tenaga penjualan yang mengelola hubungan perusahaan dengan klien. Tim tersebut dibagi menjadi dua, yaitu *senior account executive* dan *junior account executive* yang diidentifikasi melalui lama kerjanya di DAMN Inc. Secara keseluruhan, tugas dan tanggung jawab yang diemban tidak memiliki perbedaan. Namun, *junior account executive* akan mendapatkan pengawasan lebih ketat dari *account manager* dalam pekerjaannya serta akan sering bekerjasama sebagai penanggung jawab tambahan dalam proyek besar *senior account executive*. Tugas dan tanggung jawab *account executive* di *event organizer* DAMN Inc berkesinambungan dengan tugas dan tanggung jawab tenaga penjualan menurut Johnston et al (2016) yang menjelaskan bahwa pekerjaan seorang *account executive* meliputi:

1. *Relationship selling*: membangun kepercayaan dan hubungan dengan klien.
2. *Promotional activities* dan *sales services*: penjualan dan periklanan.
3. *Entertaining*: menjamu klien.
4. *Prospecting*: mencari klien potensial dan mengajukan tawaran.
5. *Computer*: mengumpulkan database dan presentasi.
6. *Travel*: perjalanan untuk keperluan penjualan.

7. *Training dan recruiting*: merekrut dan melatih account executive baru.
8. *Delivery*: menyampaikan produk dan jasa.
9. *Product support*: supervisi proyek.
10. *Educational activities*: mengikuti pelatihan dan meeting.
11. *Office*: menyusun laporan keuangan dan operasional.
12. *Channel support*: membentuk hubungan dengan pemangku kepentingan.

Dapat disimpulkan, tugas dan tanggung jawab *account executive* DAMN Inc dimulai dari pencarian klien melalui riset yang diikuti dengan pendekatan klien dengan penyebaran *company profile* DAMN Inc, *pitching event* yang dikerjakan bersama *creative*, *project officer*, dan *production*, hingga pelaksanaan *event* dan penyusunan laporan serta evaluasi bersama klien yang meliputi berhubungan dengan berbagai pemangku kepentingan seperti *venue* dan *vendor*. Tim *account executive* juga terlibat dalam manajemen hubungan dengan klien, menginformasikan perkembangan perencanaan, dan merespons permintaan klien untuk diwujudkan dalam *event* tersebut. Selain itu, *Account executive* juga memiliki target yang harus dicapai, yang berdampak langsung pada kinerja dan kompensasi mereka.

Dalam pekerjaannya, target yang ditetapkan untuk tenaga penjual disebut dengan kuota yaitu sasaran yang diadakan dalam suatu periode spesifik dan dinyatakan dalam bentuk nominal atau unit fisik (Johnston et al, 2016:150). DAMN Inc mengaplikasikan sistem target tersebut kepada

keseluruhan tim *account executive* serta individual karyawan di dalam nya. Penetapan target keseluruhan dilakukan berdasarkan pencapaian target tahun sebelumnya dan ditambah dengan persentase target tahun ini. Kemudian, target pertahun dibagi ke tiap individu dalam tim *account executive* berdasarkan jabatan *junior account executive*, *senior account executive*, dan *account manager*. Berikut tabel target tim *account executive* per tahun dari tiga periode terbaru.

TABEL 1

TARGET TIM *ACCOUNT EXECUTIVE* PER TAHUN

Periode	Target Tim <i>Account Executive</i>	Hasil
2021	Rp69,000,000,000	Rp 68,433,481,700
2022	Rp78,000,000,000	Rp 77,270,973,860
2023	Rp87,000,000,000	Rp 86,913,093,949

Sumber: DAMN Inc (2023)

Pengimplementasian kuota atau target di DAMN Inc dapat menjadi dasar dalam penentuan langkah pengembangan tenaga kerja serta memastikan bahwa terdapat keselarasan antara hasil kinerja tenaga penjual dengan sasaran perusahaan maupun sasaran individu. Berdasarkan tabel 1, tercatat hasil yang tidak mencapai target per tahun dari 2021 hingga 2023 di DAMN Inc. Selain itu, kesuksesan pencapaian target dapat dilihat secara detail melalui pencapaian target per *account executive*. Berikut tabel target per *account executive* di periode terbaru, yaitu periode tahun 2023.

TABEL 2

TARGET PER *ACCOUNT EXECUTIVE* TAHUN 2023

Tenaga Penjual	Target	Hasil
<i>Senior Account Executive</i>	Rp 33,250,000,000	Rp 33,230,973,847
<i>Senior Account Executive</i>	Rp 23,400,000,000	Rp 23,451,687,535
<i>Junior Account Executive</i>	Rp 14,020,000,000	Rp 14,017,387,469
<i>Junior Account Executive</i>	Rp 5,000,000,000	Rp 4,918,965,231
<i>Junior Account Executive</i>	Rp 6,320,000,000	Rp 6,327,964,800
<i>Junior Account Executive</i>	Rp 5,000,000,000	Rp 4,966,115,067
Total target tahun 2023	Rp 87,000,000,000	Rp 86,913,093,949

Sumber: DAMN Inc (2023)

Berdasarkan tabel 2, diketahui terdapat 5 *account executive* yang tidak mencapai target dan 1 *account executive* yang mencapai target. Dalam evaluasi tahun 2023, DAMN Inc hanya menyajikan tabel 1,2, dan 3 untuk mengidentifikasi *account executive* yang berkinerja dengan baik, tanpa melakukan identifikasi lebih dalam mengenai faktor-faktor dari kinerja tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti kinerja dari *account executive* di DAMN Inc. Dengan demikian maka judul yang akan penulis angkat adalah “**Kinerja *Account Executive* di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara (DAMN Inc), Jakarta**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi kinerja *account executive* DAMN Inc dalam pekerjaannya sebagai tenaga penjualan dan *project manager* melalui perspektif *behavior-based* atau perilaku yang berfokus pada kegiatan *account executive*, serta *outcome-based* yang berfokus pada hasil dari kegiatan tersebut.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini dilaksanakan sebagai syarat kelulusan Diploma IV, Jurusan Perjalanan, Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kinerja *account executive* di DAMN Inc berdasarkan pola perilaku dan hasil dari pekerjaan *account executive* di DAMN Inc, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *account executive*. Serta memberikan rekomendasi yang mengacu pada teori penilaian kinerja oleh Ingram et al (2019) yaitu pengukuran perspektif *outcome-based* dan pengukuran *behavior-based*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menjadi bahan referensi penelitian serupa berikutnya mengenai analisis kinerja tenaga kerja di perusahaan *event organizer*, serta memperluas wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia di industri *event*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan referensi kepada DAMN Inc dalam pengembangan manajemen tenaga penjualan terkhusus dalam penerapan analisis kinerja *account executive* serta informasi mengenai faktor kinerja *account executive* yang harus ditindak lanjuti agar pekerjaan dapat dilakukan dengan maksimal.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai peran dan kinerja *account executive* dalam industri *event organizer* serta memberikan kontribusi baru terhadap literatur akademis di bidang manajemen *event* atau manajemen sumber daya manusia dalam *event*, dan melatih cara berfikir sistematis dan metodologis penulis.