

**KINERJA *ACCOUNT EXECUTIVE* DI PT DRUPADI
ARTHA MULIA NUSANTARA (DAMN INC),
JAKARTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:
KEISYA DEVANIA SANDHY
2020306050

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

**"KINERJA ACCOUNT EXECUTIVE DI PT DRUPADI ARTHA MULIA
NUSANTARA (DAMN INC), JAKARTA"**

NAMA : KEISYA DEVANIA SANDHY
NIM : 2020306050
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI & ACARA

Pembimbing Utama,



Syaeful Muslim, S.Pd., MM.
NIP 19721019 200502 1 001

Pembimbing Pendamping,



Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., MM.
NIP 19690807 199703 2 001

Bandung, 16 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



Ni Gusti Made Kerti Utama, BA., MM.Par., CHE

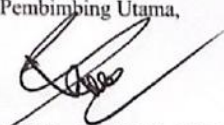
NIP 19710316 1996603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

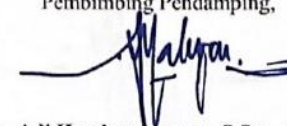
KINERJA ACCOUNT EXECUTIVE
DI PT DRUPADI ARTHA MULIA NUSANTARA (DAMN INC), JAKARTA

NAMA : Keisya Devania Sandhy
NIM : 2020306050
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Konvensi dan Acara

Pembimbing Utama,


Syaful Muslim, S.Pd., MM.
NIP. 19721019 200502 1 001

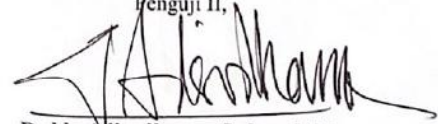
Pembimbing Pendamping,


Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., MM.
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji I,


Wisnu Prahardanto, SE., M. Sc.
NIP. 19730315 200605 1 002

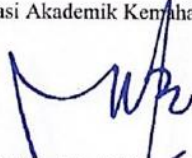
Penguji II,


Deddy Adisudharma S. Sos., MM.
NIP. 19700210 200312 1 001

Bandung, 14 Agustus 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama


Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CEE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung


Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001



HALAMAN MOTTO

“Always believe in yourself, do this and no matter where you are, you will have nothing to fear”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan Proyek Akhir ini kepada:

Tuhan Yang Maha Esa

Segala puji dan syukur kepada-Mu, Tuhan, atas karunia, kasih, dan bimbingan-Mu selama perjalanan akademik ini.

Orang Tua

Kepada Ayah dan Mama, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Semua ini saya persembahkan sebagai tanda bakti dan penghargaan atas segala yang telah Ayah dan Mama berikan.

Keluarga

Kepada Kakak Fia, Devan, Acha, dan Kimora, terima kasih atas kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan. Keberadaan kalian memberikan kehangatan dan dorongan yang sangat berarti.

Dosen & Pembimbing

Kepada para dosen dan pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan dengan penuh kesabaran, terima kasih atas pengetahuan dan wawasan yang telah diberikan.

Diri Saya Sendiri

Proyek Akhir ini merupakan hasil dari kerja keras, dedikasi, dan komitmen yang telah saya kerahkan selama masa studi ini. Tidak hanya sekadar pencapaian akademis, Proyek Akhir ini juga melambangkan perjalanan pribadi saya yang penuh dengan tantangan dan pembelajaran berharga. Dengan penuh rasa syukur dan bangga, saya persembahkan Proyek Akhir ini kepada diri saya sendiri, sebagai bentuk penghargaan atas segala usaha yang telah saya lakukan.

PERNYATAAN MAHASISWA

Nama : KEISYA DEVANIA SANDHY
Tempat/Tanggal Lahir : JAKARTA, 28 OKTOBER 2002
NIM : 2020306050
Program Studi : PENGELOLAAN KONVENSI & ACARA
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul :
KINERJA ACCOUNT EXECUTIVE DI PT DRUPADI ARTHA MULIA NUSANTARA (DAMN INC), JAKARTA ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 25 Juni 2024
Yang membuat pernyataan,



Keisya Devania Sandhy

ABSTRAK

Kinerja *account executive* sangat penting dalam memastikan keberhasilan perusahaan, terutama dalam industri *event* yang kompetitif. Hal ini dikarenakan peran *account executive* sebagai tenaga penjualan yang menjadi perantara perusahaan dengan klien, serta *project manager* yang merencanakan dan mengelola proyek-proyek yang dijalankan perusahaan. Pemeliharaan kinerja tersebut dilakukan melalui pengawasan dan penilaian, yang kerap diterapkan oleh *event organizer* PT Drupadi Artha Mulia Nusantara atau DAMN Inc. Perusahaan DAMN Inc tidak menerapkan penilaian kinerja yang mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *account executive*, sedangkan *account executive* menunjukkan kinerja yang tidak baik dikarenakan lima dari enam *account executive* tidak mencapai target. Penelitian ini menggunakan teori Ingram et al yang menjelaskan bahwa kinerja tenaga penjualan dinilai melalui dua perspektif yaitu perspektif *behavior-based* dan *outcome-based*, dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *account executive* dan mengembangkan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta metode pengumpulan data melalui wawancara bersama tujuh informan, yaitu enam *account executive* dan satu *account manager* didukung dengan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa motivasi intrinsik, dukungan manajemen, dan lingkungan kerja yang kondusif memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja *account executive*. Direkomendasikan untuk meningkatkan kinerja *account executive*, perusahaan perlu fokus pada peningkatan motivasi, memberikan dukungan manajerial yang kuat, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Kata kunci: Kinerja, *Account Executive*, Motivasi, Lingkungan Kerja, *Event Organizer*

ABSTRACT

The performance of account executive is critical to ensuring the success of a company, particularly in the highly competitive event industry. This importance arises from the dual role of account executive as sales personnel, who act as intermediaries between the company and its clients, and as project managers, who plan and manage the company's projects. The maintenance of their performance is achieved through monitoring and evaluation, practices commonly employed by the event organizer PT Drupadi Artha Mulia Nusantara, also known as DAMN Inc. However, DAMN Inc. does not implement thorough performance evaluations to identify factors influencing account executive performance, resulting in subpar performance, with five out of six account executives failing to meet their targets. This study applies the theory by Ingram et al., which assesses sales performance from two perspectives: behavior-based and outcome-based, aiming to identify the factors affecting account executive performance and develop recommendations for improvement. The research adopts a descriptive method with a qualitative approach and collects data through interviews with seven informants, comprising six account executives and one account manager, supplemented by documentation studies. The findings of this study indicate that intrinsic motivation, managerial support, and a conducive work environment significantly impact the performance of account executives. To enhance their performance, it is recommended that the company focus on increasing motivation, providing robust managerial support, and creating a positive work environment.

Keywords: *Performance, Account Executive, Motivation, Work Environment, Event Organizer*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah penyusunan Proposal Proyek Akhir berjudul “**Analisis Kinerja Account Executive di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara (DAMN Inc)**”.

Proyek Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan dalam penyelesaian pendidikan Diploma IV Program Studi Pengelolaan Konvensi & Acara Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Penulisan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan dorongan dari beberapa pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE, selaku direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utama, BA., MM.Par., CHE, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., selaku ketua Jurusan Perjalanan,
4. Bapak Reza Nurizki, S.Pd., M.Sc., selaku ketua Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara,
5. Bapak Syaeful Muslim, S.Pd., MM., selaku dosen pembimbing utama,
6. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., MM., selaku dosen pembimbing pendamping,
7. Seluruh dosen dan civitas Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
8. PT Drupadi Artha Mulia Nusantara yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan,
9. Ibu Maya, Bapak Cristian, Ibu Vanessa, Ibu Heidy, Ibu Resha, Ibu Dela, dan Ibu Neysha sebagai perwakilan dari PT Drupadi Artha Mulia Nusantara yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data,
10. Bapak Sandhy Sofian dan Ibu Harleny Harun, selaku orang tua penulis, serta kakak dan adik-adik penulis yang selalu mendukung penulis,

11. Dami, Adven, Mutiara, Vanessa, Ditto, Resha, dan seluruh teman-teman penulis yang telah mendukung dan memberi motivasi selama pengerjaan proyek akhir.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 25 Juni 2024

Keisya Devania Sandhy

NIM 2020306050

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAAN KEASLIAN KARYA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Penelitian.....	19
BAB III : METODE PENELITIAN.....	20
A. Rancangan Penelitian.....	20
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	21
C. Pengumpulan Data.....	22
D. Analisis Data.....	23
E. Pengujian Keabsahan Data.....	24
F. Jadwal Penelitian.....	25
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Hasil Penelitian.....	26
B. Pembahasan.....	53
BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	58
A. Simpulan.....	58
B. Rekomendasi.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1: KERANGKA PEMIKIRAN.....	19
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

TABEL 1: TARGET TIM ACCOUNT EXECUTIVE PER TAHUN.....	6
TABEL 2: TARGET PER ACCOUNT EXECUTIVE TAHUN 2023.....	7
TABEL 3: JADWAL PENELITIAN.....	25
TABEL 4: KARAKTERISTIK INFORMAN.....	26
TABEL 5: KARAKTERISTIK INFORMAN (LANJUTAN).....	27
TABEL 6: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI SOP KEGIATAN <i>PITCHING</i>	28
TABEL 7: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI SOP KEGIATAN <i>PITCHING</i> (LANJUTAN).....	29
TABEL 8: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI SOP KEGIATAN <i>PITCHING</i> (LANJUTAN).....	30
TABEL 9: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENGAWASAN KEGIATAN <i>PITCHING</i>	31
TABEL 10: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENILAIAN KEGIATAN <i>PITCHING</i>	32
TABEL 11: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI SOP KEGIATAN PERENCANAAN DAN PENGELOLAAN <i>EVENT</i>	34
TABEL 12: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI SOP KEGIATAN PERENCANAAN DAN PENGELOLAAN <i>EVENT</i> (LANJUTAN)..	35
TABEL 13: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI SOP KEGIATAN PERENCANAAN DAN PENGELOLAAN <i>EVENT</i> (LANJUTAN)..	36
TABEL 14: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENGAWASAN KEGIATAN PERENCANAAN DAN PENGELOLAAN <i>EVENT</i>	37
TABEL 15: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI INDIKATOR PEREKRUTAN <i>ACCOUNT EXECUTIVE</i>	38
TABEL 16: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI KARAKTERISTIK DAN KEAHLIAN <i>ACCOUNT EXECUTIVE</i>	39
TABEL 17: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI KARAKTERISTIK DAN KEAHLIAN <i>ACCOUNT EXECUTIVE</i> (LANJUTAN)	40
TABEL 18: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENDEKATAN KE CALON KLIEN	41
TABEL 19: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENDEKATAN KE CALON KLIEN (LANJUTAN).....	42
TABEL 20: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENDEKATAN KE CALON KLIEN (LANJUTAN).....	43
TABEL 21: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENDEKATAN KE CALON KLIEN (LANJUTAN).....	44
TABEL 22: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI UPAYA MEMBANGUN HUBUNGAN JANGKA PANJANG DENGAN KLIEN.....	45
TABEL 23: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI UPAYA MEMBANGUN HUBUNGAN JANGKA PANJANG DENGAN KLIEN (LANJUTAN).....	46

TABEL 24: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENCAPAIAN TARGET TAHUN 2023.....	47
TABEL 25: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENCAPAIAN TARGET TAHUN 2023 (LANJUTAN).....	48
TABEL 26: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PENGAWASAN PENCAPAIAN TARGET TAHUN 2023.....	49
TABEL 27: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI JUMLAH KLIEN DAN FAKTOR DARI JUMLAH KLIEN.....	50
TABEL 28: REKAPITULASI INFORMAN MENGENAI PROFITABILITAS <i>ACCOUNT EXECUTIVE</i>	51
TABEL 29: LAPORAN <i>PROFIT & LOSS ACCOUNT EXECUTIVE</i> TAHUN 2023.....	52
TABEL 30: LAPORAN <i>PROFIT & LOSS ACCOUNT EXECUTIVE</i> TAHUN 2023 (LANJUTAN).....	53

DAFTAR LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA.....	64
TRANSKRIP WAWANCARA I1.....	67
TRANSKRIP WAWANCARA I2.....	87
TRANSKRIP WAWANCARA I3.....	94
TRANSKRIP WAWANCARA I4.....	102
TRANSKRIP WAWANCARA I5.....	110
TRANSKRIP WAWANCARA I6.....	120
TRANSKRIP WAWANCARA I7.....	131
BUKTI BIMBINGAN PROYEK AKHIR.....	141
BUKTI <i>PLAGIARISME DETECTION</i>	141
SURAT PERIZINAN PENELITIAN.....	142
SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI PENELITIAN.....	143
BIODATA PENULIS.....	144

DAFTAR PUSTAKA

- Bowdin, G., Allen, J., Harris, R., Jago, L., O'Toole, W., & McDonnell, I. (2023). *Events Management* (4th ed.). Taylor & Francis.
- Bowdin, G., Allen, J., O'toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2006). *Events management* (2nd ed.). Butterworth-Heinemann.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative & Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage.
- Cron, W. L., & DeCarlo, T. E. (2015). *Dalrymple's Sales Management*. Wiley Global Education.
- Dessler, G. (2015). *Human resource management*. Pearson.
- Getz, D. (2012). *Event studies : theory, research and policy for planned events*. Routledge, Milton Park, Abingdon, Oxon ; New York.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ingram, T. N., LaForge, R. W., Avila, R. A., Schwepker, Jr., C. H., & Williams, M. R. (2019). *SALES MANAGEMENT : analysis and decision making*. Routledge.
- Joe Jeff Goldblatt. (2002). *Special events : best practices in modern event management*. Wiley.
- Johnston, M. W. (2016). *Sales Force Management Leadership, Innovation, Technology*. Routledge.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2024). *Principles of Marketing* (19th ed.). Pearson Education Limited.
<https://drive.google.com/file/d/1vZo8wIszLrtWwQ7ZoNrdt66jStEtHiP/view>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Muhamamad Busro. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson Education, Inc.
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Alam* (A. Garnida, Ed.). Alfabeta.

- Still, R. R., Cundiff, E. W., & Govoni, N. A. P. (2011). *Sales management : Decisions, strategies and cases*. Pearson Education.
- Sugiyono, & Setiyawami. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia: Kuantitatif, Kualitatif, dan Studi Kasus*. ALFABETA.
- Veithzal Rivai. (2005). *Performance Appraisal*. PT RajaGrafindo Persada.