

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sektor pariwisata menjadi salah satu kunci mendorong pertumbuhan ekonomi berbagai negara (Mahiroh, 2019). Pariwisata memiliki peran yang penting untuk pengembangan ekonomi global, yang mencakup perkembangan infrastruktur, terciptanya lapangan kerja, hingga peningkatan kerja sama antarnegara (Cooper et al., 2008). Melansir dari *World Travel & Tourism Council* (WTTC, 2024), pada tahun 2023 sektor perjalanan dan pariwisata berkontribusi sebesar 9,1% terhadap PDB (Produk Domestik Bruto) global dan diperkirakan akan mencapai nilai USD 11,1 triliun pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya peran sektor pariwisata dalam perekonomian global.

Salah satu subsektor penggerak industri pariwisata yang sedang berkembang dengan pesat adalah penyelenggaraan *event*. Getz (2007) menjelaskan bahwa *event* memiliki peran penting sebagai sarana pemasaran untuk memperkenalkan suatu destinasi atau produk ke pasar global. *Event* tidak hanya menjadi sarana hiburan, tetapi juga sebagai alat komunikasi dan promosi yang efektif dalam memperkenalkan destinasi, produk, atau budaya ke internasional.

Dengan berkembangnya sektor *event*, semakin banyak perusahaan dan organisasi yang menyelenggarakan acara yang melibatkan peserta atau

pihak terkait dari berbagai negara. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa penyelenggaraan *event* luar negeri semakin meningkat, karena acara internasional membuka peluang untuk memperluas jaringan, serta memperkenalkan produk atau budaya secara global. Ini didukung oleh *Global Event Management and Virtual Events* (2024) yang menyatakan bahwa industri *event* secara global bernilai \$438,8 miliar pada tahun 2023 dan diproyeksikan tumbuh menjadi \$819,1 miliar pada tahun 2035, yang menunjukkan adanya pertumbuhan yang pesat dalam sektor ini.

Penyelenggaraan *event* luar negeri memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan *event* dalam negeri. Proses perencanaannya melibatkan tantangan seperti pengelolaan logistik lintas negara, perbedaan budaya legalitas, regulasi di negara tujuan serta koordinasi dengan berbagai pihak dari latar belakang yang beragam. Mair et al. (2020), dalam *International Case Studies in Event Management*, menyatakan bahwa pengelolaan *event* berskala internasional membutuhkan pendekatan menyeluruh yang mencakup pertimbangan aspek keuangan, sosial, dan sumber daya secara tepat. Seiring meningkatnya kerumitan dalam penyelenggaraan acara, banyak organisasi atau perusahaan memilih menggunakan jasa penyelenggara atau *event organizer* untuk memastikan kelancaran acara mereka.

Dalam industri pariwisata, perusahaan penyelenggara acara biasanya beroperasi dengan tujuan mencari keuntungan dan bekerja seefisien mungkin. Menurut Sutono (2023) dalam *Leadership and*

Organization Model in Tourism Business, agar usaha bisa terus berjalan, perusahaan pariwisata perlu mengelola budaya kerja, alur kerja, anggaran, pemasaran, keterampilan staf, dan teknologi secara menyeluruh. Tujuan utamanya adalah memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan, meningkatkan kinerja operasional, dan menjaga daya saing. Karena orientasi bisnis seperti ini menekankan efisiensi, perusahaan cenderung memaksimalkan peran sumber daya manusia. Akibatnya, beban kerja pada posisi-posisi penting, seperti *Project Officer* yang bertanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan *event*, menjadi lebih tinggi.

Keberhasilan penyelenggaraan *event* sendiri sangat dipengaruhi oleh kinerja tim pelaksana, salah satunya adalah *Project Officer* yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengoordinasikan kegiatan sejak tahap perencanaan hingga pelaksanaan di lapangan. Wagner dalam (Wu & Zhu, 2020), menjelaskan bahwa *Project Officer* bertanggung jawab atas aspek operasional dalam sebuah proyek, termasuk pengaturan aktivitas dan memastikan pelaksanaan sesuai rencana. Moutsatsos dalam Wu & Zhu (2020) menambahkan bahwa *Project Officer* berperan menjadi penggerak utama dalam proyek profesional yang ditujukan untuk mendorong kemajuan organisasi. Peran ini menuntut kemampuan memimpin dan mengarahkan jalannya proyek agar selaras dengan visi, misi, dan strategi perusahaan, sekaligus memastikan kelancaran pelaksanaan acara.

Kesuksesan dalam industri *event* tidak hanya ditentukan oleh konsep yang menarik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana sumber daya manusia dikelola. Menurut Wagen & White (2015), manajemen sumber

daya manusia merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penyelenggaraan *event*. Hal ini sejalan dengan pendapat Armstrong & Taylor (2020) yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia bertugas memastikan karyawan memiliki keahlian, motivasi, serta tanggung jawab yang sesuai dengan perannya.

Salah satu aspek penting dalam manajemen SDM adalah manajemen beban kerja. Tarwaka (2019) menjelaskan bahwa beban kerja mencakup jumlah tugas yang diberikan kepada karyawan dalam waktu tertentu, termasuk tekanan fisik, mental, dan psikis. Menurut Susiarty et al. dalam Budiasa (2021), beban kerja muncul dari interaksi antara tuntutan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, keterampilan individu, serta respons, sikap, dan persepsi dari karyawan dari situasi tersebut. Ketidakseimbangan beban kerja dapat menyebabkan tidak efisiensi, penurunan kepuasan kerja, dan tingkat perputaran karyawan meningkat.

Melakukan pengukuran beban kerja merupakan dasar untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan tenaga kerja. Menurut Koesomowidjojo (2021), pengukuran ini dilakukan dengan mempertimbangkan faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja. Faktor internal mencakup somatis atau kondisi fisik dan psikis individu, sedangkan faktor eksternal meliputi lingkungan kerja, tugas-tugas fisik, dan organisasi kerja yang berlaku. Herdiana & Sary (2023) menegaskan bahwa beban kerja memiliki dua sisi, yaitu positif dan negatif, yang berdampak langsung pada kinerja karyawan. Beban kerja yang seimbang dapat meningkatkan kebahagiaan dan produktivitas, sedangkan

beban yang berlebihan cenderung menimbulkan stres dan penurunan kinerja. Meskipun karyawan memiliki keahlian yang sesuai, ketidakseimbangan dalam pembagian tugas tetap dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Dalam industri *event*, hal ini menjadi krusial karena pekerjaan menuntut ketepatan waktu, kerja sama tim, dan kemampuan adaptasi tinggi, terutama dalam penyelenggaraan *event* luar negeri.

Salah satu perusahaan yang aktif menangani event luar negeri adalah PT Janu Dwi Putra atau yang dikenal dengan nama Janu Convex. Perusahaan ini merupakan *One Stop Service Company* yang berlisensi resmi dari pemerintah dan berfokus pada layanan *Professional Conference Organizer*. Layanan yang ditawarkan mencakup perencanaan dan pengelolaan berbagai jenis kegiatan, termasuk program inbound dan outbound untuk keperluan MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*), serta kegiatan pendukung lainnya. Janu Convex menyediakan beragam jasa yang ditujukan bagi individu, perusahaan, asosiasi, instansi pemerintah, dan lembaga lainnya, baik dalam skala nasional maupun internasional. Pada tahun 2024, Janu Convex tercatat telah melaksanakan 21 kegiatan di luar negeri, meliputi berbagai bentuk *meeting, conference, exhibition*, dan *incentive trip*.

TABEL 1

JUMLAH *EVENT* LUAR NEGERI JANU CONVEX TAHUN 2024

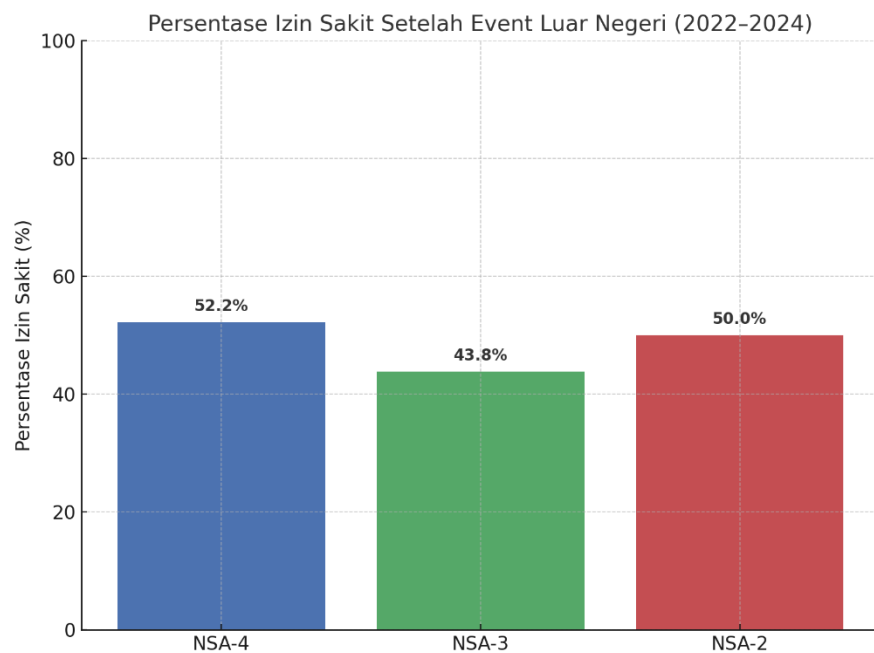
Negara	Jumlah Kegiatan
Laos, Vietnam	2
Mumbai, India	1
Boston, Amerika Serikat	1
Tokyo, Jepang	5
Singapura	1
Jenewa, Swiss	2
Berlin, Jerman	4
Koln, Jerman	4
Tashkent, Uzbekistan	1
Total	21

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan hasil dari wawancara pra-penelitian dengan salah satu *Project Officer* dari Janu Convex, penulis memperoleh informasi bahwa dalam operasionalnya, *Project Officer* memegang peran penting dalam mengawal seluruh proses pelaksanaan kegiatan. Tanggung jawab yang diemban mencakup perencanaan teknis dan logistik (penyusunan *itinerary*, pengurusan visa dan tiket, pemilihan vendor dan akomodasi), negosiasi serta koordinasi dengan vendor di negara tujuan, pengelolaan anggaran dan administrasi, pendampingan delegasi, pengawasan pelaksanaan *event* di lokasi, hingga penyusunan laporan akhir setelah acara. Beban kerja *Project Officer* tidak hanya melibatkan tugas fisik, tetapi juga pengelolaan komunikasi lintas negara dan penyesuaian terhadap perbedaan budaya kerja, zona waktu, serta ekspektasi klien. Tanggung jawab yang luas ini menempatkan *Project Officer* sebagai peran vital yang menjadi pusat koordinasi untuk memastikan keberhasilan acara.

Dalam banyak kasus, seringkali hanya satu *Project Officer* yang diberangkatkan, sehingga seluruh tugas harus diselesaikan secara mandiri. Kondisi ini menimbulkan rasa kewalahan, dan tekanan kerja yang tinggi, sehingga beban kerja dalam pelaksanaan *event* di luar negeri lebih berat dibandingkan *event* dalam negeri.

GAMBAR 1
DATA IZIN SAKIT SETELAH PELAKSANAAN
***EVENT* LUAR NEGERI**



Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2025

Data izin sakit dari Janu Convex sejak tahun 2022 menunjukkan adanya penurunan kondisi fisik *Project Officer* setelah menyelesaikan penugasan *event* luar negeri. Lebih dari separuh penugasan luar negeri berujung pada izin tidak masuk kerja alasan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang mereka alami sering kali melampaui batas ideal.

Berdasarkan temuan tersebut, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai beban kerja yang dihadapi oleh *Project Officer* di Janu Convex dalam pelaksanaan *event* luar negeri. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dikemukakan dalam proyek akhir dengan judul **“BEBAN KERJA *PROJECT OFFICER* DI PERUSAHAAN JANU CONVEX (STUDI KASUS *EVENT LUAR NEGERI*).”**

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada beban kerja *Project Officer* di perusahaan Janu Convex dengan menggunakan studi kasus *event* luar negeri. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pada teori dari Koesomowidjojo (2021:24-32), yang menyatakan bahwa terdapat 2 faktor yang memengaruhi beban kerja seorang karyawan.

1. Bagaimana beban kerja *Project Officer* di perusahaan Janu Convex dalam menangani *event* luar negeri berdasarkan faktor internal?
2. Bagaimana beban kerja *Project Officer* di perusahaan Janu Convex dalam menangani *event* luar negeri berdasarkan faktor eksternal?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini disusun sebagai salah satu bentuk pemenuhan syarat akademik untuk menyelesaikan gelar sarjana terapan (Diploma IV) di Jurusan Perjalanan, Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beban kerja yang dihadapi oleh *Project Officer* di perusahaan Janu Convex, khususnya dalam konteks pelaksanaan *event* di luar negeri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya pemahaman terkait beban kerja dalam industri *event*, yang sering kali belum mendapat perhatian mendalam, terutama pada divisi *Project Officer* dalam menangani *event* luar negeri

2. Manfaat Praktis

a. Lokus Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi perusahaan Janu Convex sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan beban kerja *Project Officer*, khususnya dalam pelaksanaan *event* di luar negeri.

b. Penulis

Penelitian ini diharapkan membantu penulis melatih dan mengembangkan keterampilan berpikir logis, kritis, dan sistematis

serta menambah wawasan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait beban kerja di industri *event*.

c. Bagi Kalangan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penulis maupun praktisi di bidang manajemen sumber daya manusia dan organisasi, khususnya mengenai dinamika beban kerja di sektor kreatif, terutama dalam pelaksanaan *event* luar negeri. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk kajian lanjutan mengenai strategi peningkatan produktivitas dan kesejahteraan kerja di industri kerja yang berbasis proyek seperti industri *event*.