

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
BEBAN KERJA PEGAWAI *ACCOUNT EXECUTIVE* DI
KM COMMUNICATION**

PROYEK AKHIR

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



Disusun Oleh:

KEVIN MATTHEUS PARLINDUNGAN SIAHAAN
NIM. 2021306012

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN KONVENSI & ACARA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS BEBAN KERJA PEGAWAI *ACCOUNT EXECUTIVE* DI KM
COMMUNICATION

NAMA : KEVIN MATTHEUS PARLINDUNGAN SIAHAAN

NIM : 2021306012

PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Drs Budi Setiawan, M.M.

NIP 19680204 199603 1 001



Faisal Fahdian Puksi, M.Hum.,

M.Sc., CHE

NIP 19850419 200912 1 002

Bandung, 18 Juni 2025

Mengetahui:

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



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

NIP 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA PEGAWAI ACCOUNT EXECUTIVE DI KM COMMUNICATION

NAMA : KEVIN MATTHEUS PARLINDUNGAN SIAHAAN

NIM : 2021306012

PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,

Drs Budi Setiawan, M.M.

NIP 19680204 199603 1 001

Pembimbing Pendamping,

Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc.

CHE

NIP 19850419 200912 1 002

Penguji I,

Dr. Brantas, M.Pd

NIP 19610716 198403 1 001

Penguji II,

Syariful Muslim, S.Pd., M.M.

NIP 19721019 200502 1 001

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerja Sama

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

NIP 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE

NIP 19750415 200212 1 001

MOTTO

“I grew up in a time where anything was possible”

- Brian Mcknight

HALAMAN PERSEMBAHAN

Papa, Mama, Nauli

Karena telah terus memberikan support selama penulis menjalani masa perkuliahan di Poltekpar NHI Bandung dalam dukungan terlihat dan tidak terlihat. Tidak lupa semangat dan kasih sayang yang selalu ditanamkan di hati penulis sehingga penulis dapat berhasil mencapai titik ini.

Desniko, Fergiawan, Azzahra, Rebel, Biya, Aril, Almer, Raihan, Ridwan, Ilham, Zidan

Karena telah terus memberikan support secara langsung kepada penulis selama menjalani perkuliahan, termasuk hingga pada saat mengerjakan penyusunan proyek akhir. Seluruh ajakan untuk merefresh pikiran menjadi salah satu bentuk dukungan nyata yang membuat penulis berhasil mencapai titik ini.

Mas Kevint, Mas Kenji, Petra, Hendi, Je, Naufal, Tsaniya, Helmi, Kejoy, Steven, Sulaeman, Thea, serta seluruh rekan KM lainnya

Karena telah terus memberikan support dari jarak jauh kepada penulis selama menjalani perkuliahan, termasuk hingga pada saat penyusunan proyek akhir. Seluruh ajakan untuk merefresh pikiran menjadi salah satu bentuk dukungan nyata yang membuat penulis berhasil mencapai titik ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Kevin Mattheus Parlindungan Siahaan

Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi/14 April 2003

NIM : 2021306012

Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara

Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **"FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA PEGAWAI ACCOUNT EXECUTIVE DI KM COMMUNICATION"** 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 berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari dosen pembimbing.
2. Di dalam Proyek akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas tercantum sebagai acuan di dalam naskah sebagai sumber, nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila didalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan, 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.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bandung, 18 Juni 2025



Kevin Mattheus Parlindungan Siahaan

NIM 2021306012

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi beban kerja yang dialami oleh pegawai *Account Executive* (AE) di KM Communication, sebuah perusahaan *event organizer* yang berlokasi di Jakarta Selatan. Peran AE di perusahaan ini sangat krusial, tidak hanya sebagai penghubung antara klien dan tim internal, tetapi juga merangkap sebagai *Project Officer* dalam berbagai proyek acara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan studi dokumen, dengan informan yang terdiri dari CEO, *Supervisor Account Executive*, dan dua *Senior Account Executive*. Analisis data mengacu pada tiga indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017), yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja AE tergolong tinggi dan dinamis, ditandai dengan fleksibilitas jam kerja, tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang baku, serta sistem penugasan yang bergantung pada kebutuhan klien. Beban kerja tidak diukur secara kuantitatif, melainkan dinilai melalui hasil kolaboratif dan kepuasan klien. Temuan ini menekankan pentingnya penerapan analisis beban kerja yang sistematis guna menciptakan pembagian tugas yang adil dan efisien, serta sebagai dasar perbaikan manajemen sumber daya manusia dalam industri *event organizer*.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Account Executive*, *Event Organizer*, Faktor – faktor Beban Kerja, KM Communication.

ABSTRACT

This study aims to analyze the workload experienced by Account Executives (AEs) at KM Communication, an event organizer company based in South Jakarta. AEs in this company play a crucial role, not only as the liaison between clients and internal teams but also by taking on additional responsibilities as Project Officers in various event projects. The research employs a qualitative case study approach. Data was collected through semi-structured interviews and document studies, involving informants such as the CEO, the Supervisor of Account Executives, and two Senior Account Executives. The data analysis is based on three workload indicators proposed by Koesomowidjojo (2017): working conditions, use of working time, and performance targets. The findings show that the workload of AEs is high and dynamic, characterized by flexible working hours, the absence of standardized operating procedures (SOPs), and a task distribution system that depends heavily on client demands. The workload is not measured quantitatively but evaluated through collaborative results and client satisfaction. These findings highlight the importance of implementing a systematic workload analysis to ensure a fair and efficient task distribution and to support the improvement of human resource management practices in the event organizer industry.

Keywords: Workload, Account Executive, Event Organizer, Workload Analysis, KM Communication.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih karunia, berkat, dan penyertaan-Nya, proyek akhir dengan judul “Faktor – faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja Pegawai *Account Executive* di KM Communication” dapat selesai dan tersusun tanpa kendala yang berarti dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tersusunnya proyek akhir ini menjadi salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi Program Diploma IV dalam Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Sebagai capaian dari segi akademis, proyek akhir ini juga merupakan bentuk dedikasi penulis dan dukungan penuh dari institusi pendidikan. Selain dari segi akademis, penyusunan proyek akhir ini menjadi capaian pribadi penulis serta seluruh pihak yang terlibat dalam proses berjalannya pendidikan.

Selama berlangsungnya proses penyusunan proyek akhir, penulis mengucapkan syukur atas dukungan dan bantuan dari seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak. Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., CEE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung
4. Bapak Reza Nurizki, S.Pd., M.Sc., CHE., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Konvensi dan Acara Politeknik Pariwisata NHI Bandung
5. Bapak Drs Budi Setiawan, MM., selaku Dosen Pembimbing Utama
6. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Sc., M.Hum., CHE selaku Dosen Pendamping

7. KM Communication yang telah mendukung dan membantu penulis dalam proses penyusunan proyek akhir
8. Orang tua penulis yang selalu mendukung penulis dalam doa selama proses penyusunan proyek akhir
9. Seluruh rekan – rekan penulis, baik itu rekan kos, rekan klub motor, rekan sehari – hari, hingga rekan – rekan SMP yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam proses penyusunan proyek akhir ini.
10. Semua pihak yang terlibat secara langsung ataupun tidak dalam proses penyusunan proyek akhir, yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa hasil dari proyek akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan menerima masukan serta saran yang bersifat konstruktif, demi penyempurnaan hasil dari proyek akhir ini. Penulis berharap proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak, termasuk pembaca umum.

Bandung, 17 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teori	14
B. Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	38
C. Pengumpulan Data	39
D. Analisis Data	40
E. Rencana Pengujian Keabsahan Data	42
F. Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Rekomendasi	68
DAFTAR PUSTAKA.....	71

LAMPIRAN.....	74
BIODATA PENULIS.....	119

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA PEGAWAI KM COMMUNICATION	6
TABEL 2 JADWAL PENELITIAN.....	45
TABEL 2 KODE KETERANGAN INFORMAN	50
TABEL 3 DATA TRIANGULASI SUMBER	58

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 DATA PERKEMBANGAN JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGARA DI INDONESIA (2021-2024).....	2
GAMBAR 2 DATA HASIL SURVEI DISTRIBUSI PROFIL BISNIS DALAM INDUSTRI EVENT DI INDONESIA (2020-2021)	3
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN	35
GAMBAR 4 LOGO PERUSAHAAN KM COMMUNICATION	46
GAMBAR 5 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN KM COMMUNICATION.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT IZIN PENELITIAN.....	74
LAMPIRAN 2 SURAT PENERIMAAN PENELITIAN.....	75
LAMPIRAN 3 SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	76
LAMPIRAN 4 HASIL TURNITIN	77
LAMPIRAN 5 REKAPITULASI BIMBINGAN	78
LAMPIRAN 6 PEDOMAN WAWANCARA – INFORMAN 1	79
LAMPIRAN 7 PEDOMAN WAWANCARA – INFORMAN 2	81
LAMPIRAN 8 PEDOMAN WAWANCARA – INFORMAN 3	83
LAMPIRAN 9 PEDOMAN WAWANCARA – INFORMAN 4	85
LAMPIRAN 10 TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 1	87
LAMPIRAN 11 TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 2	96
LAMPIRAN 12 TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 3	105
LAMPIRAN 13 TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 4	113

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2020). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Bianca, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pert)*. Cv Irdh.
- Bogdan, R. C. (2006). *Qualitative research for education; An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Dessler. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Reources Jilid 2*. Jakarta: Prenhalindo.
- Hani Handoko, T. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE .
- Hasanti, I. D. (2019). Analisis Komunikasi Organisasi Antara Event Project Team dan Account Executive di Event Organizer Twisbless. *Jurnal Komunika*.
- Hasanti, I. D. (2020). Hambatan Komunikasi Event Project Team dengan Account Executive pada Perusahaan Jasa Event Organizer Twisbless. *Journal of Servite*, 39.
- Hasibuan, M. S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Cetakan Keenam*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indonesia. (2008). PEDOMAN ANALISIS BEBAN KERJA DAN PEMERINTAH DAERAH DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN DALAM NEGERI . PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 12 TAHUN 2008.
- Koesmowidjojo, S. R. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Ma'arij Gheffiro, D. S. (2020). Efektifitas Project Officer dalam Penyelenggaraan Event ASEAN Coastal 2019. *Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis & MICE*, 4.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manuaba. (2000). *Hubungan Beban Kerja Dan Kapasitas Kerja*. Jakarta: Rineck Cipta.

- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Mulyani, S. (2021). *Pengantar Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Noor, A. (2009). *Management Event*. Bandung: Alfabeta.
- Rerung, R. R. (2019). *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Rian Hidayat, S. A. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun). *Jurnal Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 395.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Soemarsono, S. M. (2018, Oktober 19). *SDM (Sumber Daya Manusia). Pilar Penting Atas Keberhasilan dan Kegagalan Organisasi*. Retrieved from KPPN Palangka Raya: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/palangkaraya/id/data-publikasi/berita-terbaru/2825-sdm-sumber-daya-manusia-pilar-penting-atas-keberhasilan-dan-kegagalan-organisasi.html>
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prananda Media Group.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.

Widyatama, R. (2007). *Pengantar Periklanan*. Jakarta: Pustaka Book Publisher.