

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Event merupakan suatu kegiatan yang dirancang dan diselenggarakan untuk mencapai tujuan tertentu, baik dalam lingkup bisnis, sosial, maupun hiburan. Menurut Thomas & Stephens (2022), *event* adalah pengalaman yang dirancang secara strategis untuk menyampaikan pesan tertentu kepada audiens, yang melibatkan perencanaan, koordinasi, dan eksekusi yang matang. *Event* dapat berupa acara korporat, pameran, konser, atau kegiatan sosial. Kualitas *event* sangat bergantung pada bagaimana *event* tersebut dikelola. Menurut Thomas & Stephens (2022), *event* yang berkualitas tinggi dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, seperti meningkatkan citra merek, membangun hubungan dengan *stakeholders*, dan mencapai tujuan bisnis. Kualitas *event* juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti perencanaan yang matang, sumber daya yang memadai, dan kinerja tim yang terlibat.

Salah satu faktor dalam kemajuan pariwisata di Indonesia adalah perkembangan industri *event* yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Industri *event* telah menjadi bagian integral dari sektor pariwisata dan jasa *hospitality*, mendorong munculnya berbagai perusahaan yang bergerak di bidang ini. Perusahaan-perusahaan tersebut mencakup berbagai spesialisasi, seperti *Professional Conference Organizer* (PCO), *Professional Exhibition Organizer* (PEO), *Event Constructor*, *Creative Agency*, *Event Organizer*, dan lainnya. Menurut Situmorang & Choirisa,

(2024), istilah "*event*" mulai dikenal pada tahun 1980-an sebagai bagian dari wisata minat khusus atau *Special Interest Tourism*. Sejak saat itu, *event* diintegrasikan tidak hanya dalam operasi akomodasi dan jasa makanan, tetapi juga dalam perjamuan, pameran, perjalanan insentif, dan berbagai *event* khusus lainnya.

PT Drupadi Artha Mulia Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan *event* dan *creative agency* yang didirikan pada tahun 2012 oleh Daniel Mananta dan Damien Lim. Pada tahun 2017, Perusahaan ini membagi fokus bisnisnya menjadi 4 lini bisnis, yaitu *Event Organizer*, *Talent Management*, *Production House*, dan *Digital Agency*. Pada unit bisnis *Event Organizer*, perusahaan ini fokus pada pelaksanaan berbagai jenis *event*, mulai dari acara korporat, pameran, hingga hiburan. Dengan komitmen untuk memberikan layanan terbaik, PT Drupadi Artha Mulia Nusantara menjadikan kualitas *event* sebagai prioritas utama.

GAMBAR 1

LOGO PT DRUPADI ARTHA MULIA NUSANTARA



Sumber: PT Drupadi Artha Mulia Nusantara

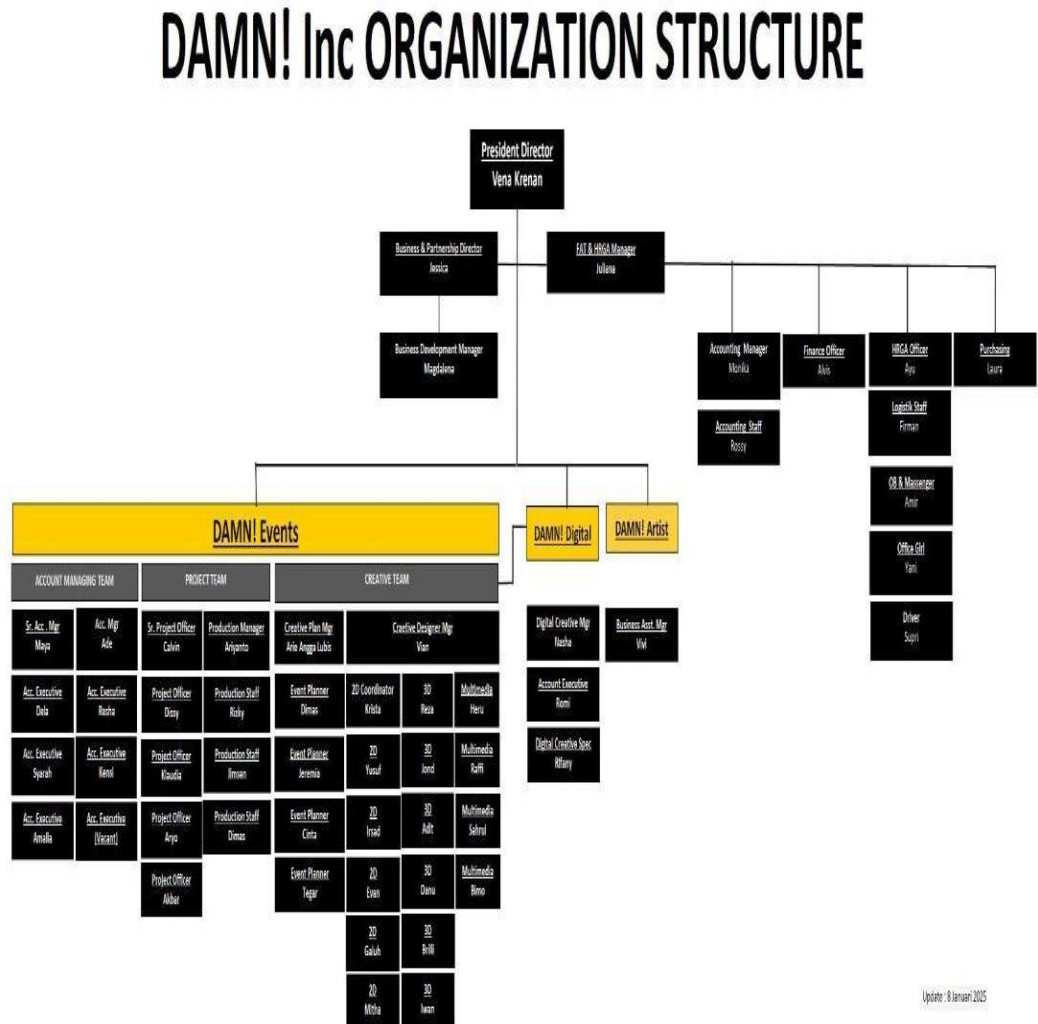
Visi dan Misi dari perusahaan ini yaitu PT Drupadi Artha Mulia Nusantara menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam menghadirkan inovasi dan ide-ide segar di setiap proyek yang mereka tangani. Perusahaan ini tidak hanya berpikir secara kreatif, tetapi juga menggali berbagai sudut pandang untuk memastikan setiap *event* yang mereka selenggarakan memiliki konsep yang khas dan berbeda dari yang lain. Melalui pendekatan ini, perusahaan berupaya untuk selalu unggul dan menjadi pionir dalam industri *event*. Layaknya perangkat andalan yang siap digunakan kapan pun dibutuhkan, PT Drupadi Artha Mulia Nusantara siap memberikan solusi cepat dan efektif bagi klien. Kecepatan respons menjadi nilai inti dalam memberikan layanan terbaik, memastikan setiap kebutuhan klien terpenuhi dengan solusi yang tepat dan waktu yang efisien. Tidak hanya itu, perusahaan juga sangat memperhatikan detail dan menjaga kualitas secara ketat. Setiap komponen dalam acara diperiksa secara teliti untuk memastikan hasil akhir tidak hanya memenuhi, tetapi bahkan melebihi harapan klien. Dengan standar kualitas yang tinggi di setiap tahap pekerjaan, PT Drupadi Artha Mulia Nusantara terus berkomitmen untuk menciptakan pengalaman *event* yang istimewa dan tak terlupakan.

Perusahaan ini didukung oleh berbagai divisi yang berperan penting dalam kesuksesan penyelenggaraan *event*, salah satunya adalah divisi *Project Officer*. Divisi *Project Officer* memegang peran kunci dalam kesuksesan sebuah *event*. Menurut Hasanti (2021), tugas utama *Project Officer* meliputi perencanaan, koordinasi, dan pengawasan seluruh aspek *event*. Mereka bertanggung jawab atas manajemen anggaran, penjadwalan,

koordinasi dengan vendor, dan memastikan semua elemen *event* berjalan sesuai rencana. *Project Officer* harus memiliki keterampilan manajemen waktu, komunikasi, dan problem-solving yang baik. Kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan dan mengelola tim secara efektif juga merupakan kunci keberhasilan dalam peran ini. Kinerja *Project Officer* secara langsung memengaruhi kualitas *event*. Jika tugas mereka dilaksanakan dengan baik, *event* akan berjalan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan. Sebaliknya, kegagalan dalam mengelola tugas dapat menyebabkan masalah seperti keterlambatan, pembengkakan anggaran, atau ketidakpuasan peserta. Selama periode 2022 hingga 2024, Divisi Project Officer PT Drupadi Artha Mulia Nusantara telah menangani sejumlah kegiatan yang cukup signifikan. Tercatat sebanyak 138 event berlangsung pada tahun 2022, kemudian menurun menjadi 124 event pada tahun 2023, dan kembali mengalami penurunan menjadi 111 event pada tahun 2024. Data ini mencerminkan tren penurunan jumlah event tahunan yang dapat menjadi pertimbangan dalam evaluasi beban kerja dan perencanaan sumber daya ke depan

GAMBAR 2

STRUKTUR ORGANISASI PT DRUPADI ARTHA MULIA NUSANTARA



Sumber: PT Drupadi Artha Mulia Nusantara

Beban kerja mengacu pada volume tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seorang individu atau tim dalam kurun waktu tertentu. Penelitian oleh Suh *et al.*, (2022) menyatakan bahwa beban kerja berlebihan dapat memicu stres, kelelahan emosional, dan penurunan kinerja karyawan. Faktor-faktor seperti intensitas tugas, tingkat kesulitan pekerjaan, dan

tekanan waktu turut memengaruhi beban kerja. Studi terbaru oleh Goh *et al.*, (2021) memperkuat temuan Karasek dengan menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kontrol individu (seperti otonomi) dapat memperburuk *Job Strain*, yang berdampak pada gangguan kesehatan mental dan penurunan produktivitas. Selain itu, riset oleh Pignata *et al.*, (2023) menemukan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi berpotensi mengurangi efisiensi dan kualitas output kerja. Sebaliknya, beban kerja yang proporsional dan dikelola dengan baik dapat meningkatkan motivasi serta kinerja, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Bakker & de Vries, (2021). Oleh karena itu, manajemen beban kerja yang efektif menjadi kunci untuk menjaga kesejahteraan karyawan dan keberlanjutan organisasi.

Pemilihan teori *Job Demand–Control* (JDC) Model yang dikembangkan oleh Robert Karasek dan di perbaharui dalam *The Job Demand-Control-Support model in the hybrid work era: A longitudinal analysis* oleh Tuckey *et al.*, (2023) menjadi dasar teoritis dalam penelitian ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan konteks kerja divisi *Project Officer* di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara yang memiliki karakteristik pekerjaan dengan tingkat tuntutan tinggi dan ruang kendali kerja yang bervariasi. Teori ini menawarkan kerangka konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana interaksi antara tuntutan pekerjaan (seperti tekanan waktu, beban tugas, dan *multitasking*) dan kontrol pekerjaan (seperti otonomi kerja dan pengambilan

keputusan) dapat memengaruhi persepsi individu terhadap beban kerja. Dalam dunia kerja modern yang dinamis, terutama di lingkungan proyek yang melibatkan perencanaan, koordinasi, dan pencapaian target dalam waktu terbatas, pendekatan ini sangat relevan untuk menggambarkan realitas kerja yang dialami oleh *Project Officer*. Selain itu, model JDC juga memberikan penekanan pada pentingnya keseimbangan antara tekanan eksternal dan kapasitas internal pekerja untuk mengontrol cara mereka menyelesaikan tugas. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin mengungkap dimensi beban kerja secara lebih mendalam melalui pendekatan kualitatif. Kombinasi antara tingginya tuntutan pekerjaan dan rendahnya kontrol berkontribusi besar terhadap stres kerja dan penurunan produktivitas, yang secara langsung berkaitan dengan kondisi aktual di lapangan yang ingin dianalisis dalam penelitian ini. Dengan menggunakan teori ini, penulis dapat mengeksplorasi pengalaman subjektif para *Project Officer* terkait beban kerja yang mereka alami dalam struktur organisasi yang dinamis dan target-oriented.

Salah satu dimensi utama dalam model *Job Demand–Control* adalah tuntutan pekerjaan (*Job Demands*), yang mencerminkan segala bentuk tekanan yang dirasakan pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Dalam konteks *Project Officer*, tuntutan ini muncul dalam bentuk volume pekerjaan yang tinggi, beban tanggung jawab yang kompleks, serta kebutuhan untuk menangani beberapa proyek secara bersamaan. Beban ini menjadi semakin berat ketika disertai dengan tenggat waktu yang ketat, perubahan mendadak dalam arahan proyek, atau keterbatasan sumber daya.

Oleh karena itu, volume kerja yang besar dan keharusan untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat sering kali menimbulkan tekanan psikologis yang signifikan.

Selain beban kuantitatif, beban mental juga menjadi bagian penting dari tuntutan pekerjaan. Beban ini muncul dari keharusan untuk berpikir cepat, membuat keputusan kritis, dan menghadapi ketidakpastian dalam jalannya proyek. Seorang *Project Officer* tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga harus mampu memproyeksikan risiko, merespons dinamika tim, serta memastikan bahwa setiap tahapan proyek berjalan sesuai rencana. Beban mental meningkat ketika informasi yang diterima bersifat ambigu atau kontradiktif, yang pada akhirnya dapat mengganggu konsentrasi dan menimbulkan stres kerja.

Dimensi kedua dari model JDC adalah kontrol pekerjaan (*job control*), yang mengacu pada sejauh mana individu memiliki keleluasaan dalam menentukan cara, urutan, dan metode untuk menyelesaikan tugasnya. Kontrol ini mencakup aspek otonomi kerja, yakni kebebasan dalam mengambil inisiatif serta kemampuan untuk menyesuaikan ritme kerja dengan preferensi pribadi. Dalam kasus *Project Officer*, kontrol kerja dapat terlihat dari kemampuan mereka untuk merancang timeline proyek sendiri, menetapkan prioritas tugas, serta menentukan alur komunikasi yang paling efektif dalam tim. Ketika pekerja merasa memiliki kendali terhadap tugasnya, maka beban kerja cenderung lebih dapat dikelola secara psikologis.

Namun, apabila kontrol ini terbatas, misalnya karena kebijakan perusahaan yang terlalu kaku, atau karena tekanan atasan yang sangat mendetail, maka potensi terjadinya beban kerja yang berlebihan menjadi lebih tinggi. Ketiadaan kontrol ini juga berdampak pada rendahnya rasa memiliki terhadap proyek, sehingga menurunkan motivasi dan meningkatkan potensi kelelahan mental. Dalam praktiknya, *Project Officer* yang tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan atau tidak diberi ruang untuk menyesuaikan tugas dengan gaya kerjanya sendiri cenderung lebih rentan mengalami tekanan kerja yang kronis.

Meskipun beban kerja *Project Officer* telah banyak dibahas dalam konteks industri proyek dan manajemen sumber daya manusia, masih terdapat kekosongan penelitian yang secara spesifik mengkaji beban kerja dari perspektif model Job Demand-Control-Support dalam industri event organizer kreatif di Indonesia. Terlebih lagi, belum banyak studi yang menelusuri secara mendalam pengalaman subjektif *Project Officer* dalam menghadapi tuntutan multitasking, tekanan waktu, dan dinamika koordinasi lintas divisi secara simultan. Selain itu, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang adaptif serta minimnya dokumentasi formal mengenai distribusi tugas memperparah ketidakseimbangan antara volume kerja dan kapasitas individu. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai bagaimana interaksi antara job demand, kontrol kerja, dan dukungan sosial memengaruhi persepsi serta realitas beban kerja *Project Officer*, yang menjadi celah penting untuk diteliti lebih lanjut dalam konteks organisasi event berbasis proyek seperti PT Drupadi Artha Mulia Nusantara.

Untuk memahami beban kerja secara lebih utuh, diperlukan pendekatan teoritis yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhinya. Salah satu model yang relevan dalam konteks ini adalah *Job Demand–*

Control Model yang dikembangkan oleh Karasek (1979) dan dikembangkan kembali oleh Tuckey *et al.*, (2023). Model ini menjelaskan bahwa beban kerja tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah tugas, tetapi juga oleh tekanan, tingkat kendali, dan dukungan sosial yang dialami individu dalam lingkungan kerja. Berikut ini adalah beberapa aspek utama dari model tersebut yang menjadi dasar pemikiran dalam penelitian ini:

1. *Job Demand* (Tuntutan Pekerjaan)

Merujuk pada tekanan atau beban tugas yang harus diselesaikan dalam pekerjaan, termasuk tenggat waktu, kompleksitas, dan volume pekerjaan yang tinggi.

2. *Decision Latitude* (Kontrol Pengambilan Keputusan)

Menggambarkan sejauh mana pekerja memiliki keleluasaan dalam menentukan cara kerja dan membuat keputusan atas tugasnya.

3. *Workload* (Volume Kerja)

Mengacu pada banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, yang berpotensi menimbulkan stres jika tidak terkelola dengan baik.

4. *Job Strain* (Tekanan Kerja)

Tekanan kerja timbul saat tuntutan kerja tinggi tidak diimbangi dengan kontrol kerja yang memadai, berisiko menimbulkan kelelahan fisik dan mental.

5. *Social Support* (Dukungan Sosial)

Menggambarkan peran bantuan dari rekan kerja dan atasan dalam mengurangi tekanan kerja dan mendukung kelancaran tugas.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Analisis Beban Kerja Divisi *Project Officer* di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara Jakarta". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam

bagaimana beban kerja yang dialami oleh divisi *Project Officer* dan juga akan menganalisis peran divisi *Project Officer* dalam mengelola tugas dan tanggung jawabnya. Dengan memahami beban kerja, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja divisi *Project Officer* dan kualitas *event* di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam tentang bagaimana beban kerja yang dialami oleh divisi *Project Officer* di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara.

1. Bagaimana bentuk tuntutan pekerjaan yang dialami oleh *Project Officer* dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara?
2. Bagaimana *Project Officer* merasa memiliki kontrol dalam mengambil keputusan dan menentukan metode kerja dalam menyelesaikan proyek?
3. Bagaimana *Project Officer* menilai volume kerja yang mereka hadapi dalam setiap penugasan proyek?
4. Apa saja bentuk tekanan kerja yang dirasakan oleh *Project Officer* selama menjalankan tugas, dan bagaimana dampaknya terhadap kondisi kerja mereka?
5. Seberapa besar dukungan sosial yang diterima oleh *Project Officer* dari rekan kerja dan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam beban kerja yang dialami oleh divisi *Project Officer* di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara. Studi ini berupaya memetakan secara komprehensif bagaimana beban kerja tersebut mempengaruhi performa kerja tim dalam melaksanakan tugas-tugas penyelenggaraan *event*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang dinamika beban kerja di divisi *Project Officer* dan berbagai aspek yang terkait dengannya dalam konteks operasional perusahaan.

2. Tujuan Operasional

Secara operasional, penelitian ini memiliki beberapa tujuan spesifik, yaitu:

- a. Mengidentifikasi bentuk tuntutan pekerjaan yang dihadapi oleh karyawan Divisi *Project Officer* di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara.
- b. Mengetahui tingkat kebebasan *Project Officer* dalam mengambil keputusan dan menentukan metode kerja.
- c. Menganalisis volume kerja yang ditangani oleh *Project Officer* dalam pelaksanaan tugas proyek.
- d. Menggambarkan tekanan kerja yang dirasakan oleh *Project Officer* dalam menjalankan tanggung jawabnya.

- e. Menelusuri sejauh mana dukungan sosial yang diterima *Project Officer* dari lingkungan kerja dalam menyelesaikan tugasnya.

D. Manfaat Penelitian

Dengan manfaat penelitian, diharapkan dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh penulis ini dapat berdampak dan bermanfaat untuk beberapa hal, di antaranya: perusahaan, penulis dan pembaca (manfaat teoritis dan manfaat praktis)

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami kompleksitas faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja. Temuan penelitian dapat memperkaya literatur akademis terkait hubungan antara dinamika kerja, produktivitas, dan kepuasan karyawan dalam konteks industri kreatif. Selain itu, pendekatan analitis yang digunakan dapat menjadi landasan teoretis baru untuk penelitian selanjutnya mengenai manajemen beban kerja dan strategi pengoptimalan kinerja tim. Interaksi dengan praktisi di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara juga memberikan perspektif empiris yang memperkuat relevansi teori-teori organisasi dan psikologi industri dalam lingkungan kerja yang dinamis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan nilai aplikatif bagi pelaku industri *event* dengan menyajikan solusi konkret untuk mengelola beban kerja secara lebih efektif. Temuan yang dihasilkan dapat langsung

diimplementasikan oleh perusahaan penyelenggara acara untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kelelahan tim, dan memperbaiki kualitas output *event*. Selain itu, rekomendasi dari penelitian ini dapat menjadi panduan praktis bagi manajer dalam menyusun strategi distribusi tugas, penjadwalan, dan penguatan kolaborasi tim. Hasil studi juga bermanfaat bagi pelatihan SDM di industri kreatif, membantu penyusunan modul pelatihan yang lebih adaptif terhadap tantangan dinamika kerja di lapangan.