

**ANALISIS BEBAN KERJA DIVISI *PROJECT OFFICER* DI PT DRUPADI ARTHA MULIA
NUSANTARA 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:

RAYI ANDITA MUHAMMAD SHAFWAN

NIM: 2021306001

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**ANALISIS BEBAN KERJA DIVISI *PROJECT OFFICER* DI PT DRUPADI
ARTHA MULIA NUSANTARA JAKARTA**

NAMA : RAYI ANDITA MUHAMMAD SHAFWAN
NIM : 2021306001
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN KONVENSI DAN ACARA

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Drs. Alexander Revaan, M.M.

NIP 196309151986031001



Rr Adi Hendraningrum, S.Sos., MM.

NIP 196908071994032001

Bandung, 16 Juni 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



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

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS BEBAN KERJA DIVISI *PROJECT OFFICER* DI PT DRUPADI ARTHA MULIA NUSANTARA JAKARTA

NAMA : Rayi Andita Muhammad Shafwan
NIM : 2021306001
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Konvensi dan Acara

Pembimbing Utama,



Drs Alexander Reyaan, M.M.
NIP. 196309151986031001

Pembimbing Pendamping,



Rr Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M.
NIP. 196908071994032001

Penguji I,



Dr. R. Kusherdyana, M.Pd, CIQaR
NIP. 196406301987031001

Penguji II,



Misran, Lc., MA., M.Sc.
NIP. 197912242009021001

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan
Kerjasama



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

Menyetujui,



Direktur, Politeknik Pariwisata NHI
Bandung



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

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rayi Andita Muhammad Shafwan
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta / 26 April 2002
NIM : 2021306001
Program Studi : Pengelolaan Konvensi dan Acara
Jurusan : Perjalanan
Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul:

ANALISIS BEBAN KERJA DIVISI *PROJECT OFFICER* DI PT

DRUPADI ARTHA MULIA NUSANTARA 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, 16 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Rayi Andita Muhammad Shafwan

NIM. 2021306001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja pada Divisi Project Officer di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara (DAMN! Inc), sebuah perusahaan penyelenggara event berbasis di Jakarta. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi eksploratif, dengan mengacu pada model *Job Demand-Control-Support*. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terstruktur pada tanggal 3 Juni 2025 dengan lima orang narasumber yang terdiri dari karyawan PT Drupadi Artha Mulia Nusantara, yaitu Head Project Officer, Staff Project Officer, rekan kerja lintas divisi, dan pihak Human Resource Development (HRD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Project Officer menghadapi beban kerja tinggi yang ditandai oleh volume proyek simultan, tekanan tenggat waktu, dan ketergantungan lintas divisi. Meski demikian, tingkat otonomi kerja relatif tinggi dalam aspek teknis pelaksanaan. Namun, minimnya standar prosedur operasional justru memicu ambiguitas bagi personel baru. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan sumber daya berdampak pada stres kerja, menurunnya konsentrasi, dan potensi kelelahan mental. Di sisi lain, dukungan sosial dari rekan dan atasan menjadi faktor protektif yang membantu Project Officer mengelola beban tugas. Penelitian ini menyimpulkan pentingnya strategi manajemen beban kerja berbasis redistribusi tugas, peningkatan struktur organisasi, dan pembentukan SOP yang adaptif. Saran diberikan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan menciptakan keseimbangan antara tuntutan dan kontrol kerja dalam lingkungan proyek yang dinamis.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Project Officer*, Manajemen Event, *Job Demand-Control*, DAMN! Inc

ABSTRACT

This study aims to analyze the Workload within the Project Officer Division at PT Drupadi Artha Mulia Nusantara (DAMN! Inc), an event management company based in Jakarta. The research adopts a qualitative approach using an exploratory study method, referring to the Job Demand-Control-Support model. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings indicate that Project Officers face a high Workload, characterized by simultaneous project handling, tight deadlines, and interdepartmental dependencies. Nevertheless, a relatively high level of job autonomy is found in the technical execution aspects. However, the absence of standardized operating procedures creates ambiguity, particularly for new personnel. The imbalance between Workload and available resources results in job stress, reduced concentration, and the potential for mental fatigue. On the other hand, Social Support from colleagues and supervisors serves as a protective factor that helps Project Officers manage their tasks. The study concludes that Workload management strategies involving task redistribution, organizational structure enhancement, and the development of adaptive SOPs are crucial. Recommendations are provided to improve work effectiveness and to foster a Balance between Job Demands and control in a dynamic project environment.

Keywords: *Workload, Project Officer, Event Management, Job Demand-Control, DAMN! Inc*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, petunjuk, dan kekuatan yang senantiasa menyertai setiap langkah, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan judul “Analisis Beban Kerja Divisi *Project Officer* di PT Drupadi Artha Mulia Nusantara Jakarta”. Penulisan proyek akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma IV, Program Studi Perencanaan Konvensi dan Acara, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Proses penyusunan proyek akhir ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, pengalaman baru, serta pelajaran berharga yang penulis dapatkan selama masa penelitian. Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak semata-mata karena usaha sendiri, tetapi juga berkat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya selama proses penelitian berlangsung.

Dengan penuh rasa hormat dan tulus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE., selaku Ketua Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., CEP., CEM., 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. Alexander Reyaan, M.M., selaku dosen Pembimbing Utama
6. Ibu Rr Adi Hendraningrum, S.Sos., MM., selaku dosen Pembimbing Pendamping
7. PT Drupadi Artha Mulia Nusantara yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di DAMN Inc.

8. Orangtua penulis, Bapak Sarta dan Ibu Dini Rachmawaty serta kakak kandung penulis, Raka Andita Hidayat
9. Keluarga, kerabat dan juga rekan penulis

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademik maupun praktis, serta menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, 16 Juni 2025

Rayi Andita Muhammad Shafwan
NIM. 2021306001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Kajian Teori	15
B. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian.....	36
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	40
C. Pengumpulan Data	44
D. Analisis Data	46
E. Pengujian Keabsahan Data	49
F. Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	73
A. Simpulan	73

B. Rekomendasi.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98
BIODATA PENULIS.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT Drupadi Artha Mulia Nusantara	2
Gambar 2 Struktur Organisasi Pt Drupadi Artha Mulia Nusantara	5
Gambar 3 Kerangka Pemikiran	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Penelitian	50
Tabel 2 Identifikasi Informan Wawancara Penulis	51
Tabel 3 Tabel Rangkuman Jawaban Informan Mengenai Job Demand	60
Tabel 4 Tabel Rangkuman Jawaban Informan Mengenai Decision Latitude	62
Tabel 5 Tabel Rangkuman Jawaban Informan Mengenai Workload.....	65
Tabel 6 Tabel Rangkuman Jawaban Informan Mengenai Job Strain	68
Tabel 7 Tabel Rangkuman Jawaban Informan Mengenai Social Support.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Lokus	98
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian	99
Lampiran 3 Surat Pernyataan Telah Melakukan Bimbingan.....	100
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	101
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Dengan Head Project Officer Damn! Inc.....	103
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Zoom Dengan Head Project Officer Damn! Inc.....	108
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Dengan Human Resurce Department Damn! Inc	109
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara Dengan Human Resurce Department Damn! Inc.....	114
Lampiran 9	115
Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara Dengan Account Executive Damn! Inc	119
Lampiran 11 Transkrip Wawancara Dengan Staff Project Officer Damn! Inc....	120
Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara Dengan Staff Project Officer Damn! Inc	127
Lampiran 13 Transkrip Wawancara Dengan Staff Project Officer Damn! Inc....	128
Lampiran 14 Dokumentasi Wawancara Dengan Staff Project Officer Damn! Inc	132
Lampiran 15 Hasil Turnitin Draft Seminar Proposal	133
Lampiran 16 Rekap Bimbingan.....	134
Lampiran 17 Rekomendasi	134

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., & de Vries, J. . (2021). *Job Demands-Resources Theory and Work Engagement. Annual Review of Organizational Psychology*, 8, 215–236.
- Berridge, G. (2023). *Designing Events: A Practical Guide to Sustainable Planning*. Routledge.
- Bowdin, G. (2021). *Events Management (4th ed.)*. Sage Publications.
- Bowen, G. A. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Journal. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. doi:10.3316/qrj0902027 Dessler,
- G. (2020). *Human Resource Management (16th ed)*. Pearson Education.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2020). *Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, N. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi. Bandung: Alfabeta. Alfabeta.*
- Goh, J. *et al.* (2021). *Job Demands, Control, and Strain: A Longitudinal Study. Applied Psychology*, 70(2), 567–589.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family Balance: A review and extension of the literature. *Handbook of Occupational Health Psychology (2nd Ed.)*, August, 165–183. <http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&PAGE=reference&D=psyc8&NEWS=N&AN=2010-06010-009>
- Hasanti, I. D. (2021). Hambatan Komunikasi *Event Project Team* dengan *Account Executive* pada Perusahaan Jasa *Event Organizer* Twisbless. *Journal of Servite*, 1(2), 37. <https://doi.org/10.37535/102001220195>
- Hasibuan, M. S. . (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jones,
- G. R. (2013). *Organizational Theory, Design and Change (7th ed)*. In *Pearson Education: Vol. Seventh Ed*. Pearson Education.
- Jones, M. (2023). The Evolution of *Event Agencies*. *Event Management Journal*, 27(3), 45–62. <https://doi.org/10.3727/152599523X16783016521734>
- Karasek, R. A. (1979a). *Job Demands, job Decision Latitude, and mental strain: Implication for job redesign. Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Karasek, R. A. (1979b). *Job Demands , Job Decision Latitude , and Mental Strain : Implications for Job Redesign* Author (s): Robert A . Karasek , Jr . Published by : Sage Publications , Inc . on behalf of the Johnson Graduate School of Management , Cornell University Stable URL. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning Scheduling and Controlling*. Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management: An Asian Perspective*

- (4th ed.). In *Boletín cultural e informativo - Consejo General de Colegios Médicos de España* (Vol. 22). Pearson Education.
- Lester, A. (2017). *Project Management, Planning and Control: Managing Engineering, Construction and Manufacturing Projects to PMI, APM and BSI Standards*. Butterworth-Heinemann.
- Lockwood, N. (2003). *Work/life Balance: Challenges and Solutions*. Society for Human Resource Management.
- Mair, J. (2021). *Event Management: A Strategic Approach*. Routledge.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods. In *Sage Publications*.
- Mintzberg, H. (1993). *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*. Prentice Hall.
- Moelong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Müller, R. (2021). *Contemporary Event Project Management (2nd ed.)*.
- Nasution, N. P. (2024). *Analisis Beban Kerja Mental dengan Metode NASA-TLX: Studi Kasus di Wedding Organizer Le Voyage Event Planner Surabaya*.
- Pignata, S. et al. (2023). *Workload and Performance in Hybrid Work Environments. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 45.
- Project Management Institute. (2017). A Guide to the Project Management Body of Knowledge PMBOK® Guide Sixth Edition. In *Project Management Institute* (Vol. 6). <http://www.citeulike.org/group/14887/article/9008974>
- Raco, J. . (2010). Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya. In *PT Grasindo*.
- Rahnarendra, N. G., Paramita, R., & Swandewi, N. K. (2024). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Phenom Event Indonesia*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior (17th ed)*. Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management, 13th Edition*. Pearson Education.
- Salim, M. (2016). *Analisis Beban Kerja Mental dengan Metode SWAT di Mili Production Yogyakarta*.
- Sanders, M. S., & McCormick, E. J. (1993). Human Factors in Engineering and Design (7th ed). In *SAE Technical Papers*. McGraw Hill. <https://doi.org/10.4271/470086>
- Situmorang, R., & Choirisa, S. F. (2024). The impact of the COVID-19 pandemic on tourism technology: A case study of the Indonesian MICE industry. *Journal of Convention & Event Tourism*, 26(1), 29–52.

<https://doi.org/10.1080/15470148.2024.2444212>

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suh, A., *et al.* (2022). Excessive *Workload* and Employee Well-being: A Meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(3), 412–428.
- Suhariyanto, T. T., Leuveano, R. A. C., & Suhariyanto, S. (2020). Analisis Manajemen Organisasi dan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus pada Industri Velg Mobil). *Opsi*, 13(1), 25. <https://doi.org/10.31315/opsi.v13i1.3470>
- Tafesse, W. (2023). Strategic Roles of *Event Agencies*. *Journal of Convention & Event Tourism*, 24(1), 78–95.
- Tarwaka, & Bakri, S. H. A. (2016). *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. UNS Press. <http://shadibakri.uniba.ac.id/wp-content/uploads/2016/03/Buku-Ergonomi.pdf>
- Thomas, K., & Stephens, S. (2022). Understanding the Management Theory in *Event Management: A Conceptual Framework*. *SSRN Electronic Journal*, 1–29. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4051469>
- Trikusuma, N. K. A., Puja, I. B. P., & Wirata, I. N. (2023). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di 99 Wedding and Event Organizer*.
- Tuckey, M. R., Neall, A. M., & O'Neill, S. (2023). The *Job Demand-Control-Support* model in the hybrid work era: A longitudinal analysis. *Work & Stress*, 37(3), 287–310.
- Wignjosoebroto, S. (2003). *Ergonomi Studi Gerak dan Waktu*. Guna Widya.
- Winarso, D., Asrianto, R., & Rasyid, I. Al. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Learning Management System (LMS) Ujian Online Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Seis*, 2(1).
- Yeoman, I. (2022). The Future of *Events*: Digital and Hybrid Strategies. *Journal of Convention & Event Tourism*, 23(3), 45–67.
- Ziakas, V. (2022). *Event Portfolio Management*. Routledge.