



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS MANAJEMEN KINERJA DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL PADA
PENYELENGGARAAN *EVENT* DI XYZ EVENT ORGANIZER**



Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis

**KANDIAS SETIA PUTRA KUSNADI
NIM: 2205421087**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2026**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

KANDIAS SETIA PUTRA KUSNADI. Analisis Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional pada Penyelenggaraan *Event* di *XYZ Event Organizer*. Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan sumber daya manusia dan penerapan manajemen kinerja dalam meningkatkan efektivitas operasional pada penyelenggaraan *event* di *XYZ Event Organizer*, sebuah perusahaan jasa penyelenggara *event* berbasis proyek di bawah naungan perusahaan induk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap lima informan dari tiga level berbeda, observasi partisipatif moderat, dan studi dokumentasi terhadap dokumen internal organisasi. Hasil penelitian menunjukkan dua temuan utama. Pertama, *XYZ Event Organizer* menjalankan dua sistem pengelolaan SDM secara paralel dengan tingkat formalitas yang berbeda secara signifikan. Sistem formal diterapkan bagi karyawan tetap yang didukung dokumen administrasi resmi, sedangkan sistem informal berlaku bagi *crew* temporer yang mengandalkan jaringan personal dan penilaian subjektif pimpinan di hampir seluruh fungsi MSDM. Kesenjangan ini bukan disebabkan ketiadaan kapasitas organisasi, melainkan belum meratanya distribusi kapasitas administratif dari perusahaan induk ke unit operasional *event*. Kedua, siklus manajemen kinerja yang diterapkan tidak berjalan sebagai lingkaran tertutup karena terputus pada mata rantai antara penilaian kinerja dan pengembangan kinerja akibat lemahnya pendokumentasian evaluasi. Kondisi ini menyebabkan pembelajaran dari satu *event* tidak tertransfer secara sistematis ke *event* berikutnya, sehingga berdampak pada akurasi operasional dan kapasitas pengembangan SDM yang berkelanjutan.

Kata kunci: Efektivitas Operasional, Manajemen Kinerja, Pengelolaan SDM, Siklus Armstrong, Studi Kasus



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

KANDIAS SETIA PUTRA KUSNADI. *Performance Management Analysis in Improving Operational Effectiveness of Event Organization at XYZ Event Organizer. Applied Business Administration Study Program, Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic, 2026.*

This study aims to analyze human resource management practices and the implementation of performance management in improving the operational effectiveness of event organization at XYZ Event Organizer, a project-based event service company operating under a parent company. This study employs a qualitative approach with a single case study design. Data were collected through semi-structured interviews with five informants from three organizational levels, moderate participatory observation, and documentation studies of internal organizational documents. The findings reveal two main conclusions. First, XYZ Event Organizer operates two parallel HRM systems with significantly different formality levels. A formal system applies to permanent employees supported by official administrative documents, while an informal system governs temporary crew members who rely on personal networks and subjective leadership assessments across nearly all HRM functions. This gap is not caused by an absence of organizational capacity, but rather by the uneven distribution of administrative capacity from the parent company to the event operational unit. Second, the performance management cycle does not operate as a closed loop, as it is interrupted at the link between performance appraisal and performance development due to inadequate evaluation documentation. This condition causes learning from one event to not be systematically transferred to subsequent events, thereby affecting operational accuracy and sustainable HRM development capacity.

Keywords: *Armstrong Cycle, Case Study, HRM Management, Operational Effectiveness, Performance Management*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan	7
1.5 Manfaat	7
1.5.1 Manfaat Teoretis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kerangka Teori	13
2.1.1 Manajemen <i>Event</i>	13
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3 Manajemen Kinerja	23
2.1.4 Efektivitas Operasional <i>Event</i>	28
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan	32
2.3 Deskripsi Konseptual	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.1.1 Waktu Penelitian	39
3.1.2 Tempat Penelitian	39
3.2 Kerangka Penelitian	40
3.3 Metode Penelitian	42
3.3.1 Fokus Penelitian	43
3.3.2 Informan Penelitian	44



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.3.5 Instrumen Penelitian	49
3.3.6 Teknik Keabsahan Data	51
3.3.7 Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum XYZ Event Organizer	55
4.2 Hasil Rekapitulasi Data.....	56
4.3 Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada Penyelenggaraan <i>Event</i> di XYZ Event Organizer	58
4.3.1 Sistem Rekrutmen dan Seleksi.....	58
4.3.2 Kelengkapan Orientasi dan Pengarahan	61
4.3.3 Kejelasan Pembagian Peran dalam Struktur Tim.....	62
4.3.4 Program Pelatihan dan Pengembangan SDM	63
4.3.5 Sistem Pencatatan dan Dokumentasi SDM.....	64
4.3.6 Kebijakan Kompensasi dan Retensi.....	65
4.3.7 Sintesis Pengelolaan Sumber Daya Manusia	66
4.4 Penerapan Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional pada Penyelenggaraan <i>Event</i> di XYZ Event Organizer	67
4.4.1 <i>Performance Planning</i>	67
4.4.2 <i>Performance Monitoring</i>	73
4.4.3 <i>Performance Appraisal</i>	78
4.4.4 <i>Performance Development</i>	82
4.4.5 Efektivitas Operasional	86
4.5 Pembahasan.....	89
4.5.1 Pembahasan Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	89
4.5.2 Pembahasan Penerapan Manajemen Kinerja	91
4.5.3 Keterkaitan antara Pengelolaan SDM dan Penerapan Manajemen Kinerja....	95
4.5.4 Implikasi Penerapan Manajemen Kinerja terhadap Efektivitas Operasional..	95
4.5.5 Kontribusi Penelitian	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
DAFTAR LAMPIRAN	104



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Observasi Awal Penerapan Manajemen Kinerja	4
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	39
Tabel 3. 2 Informan Penelitian	46
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Pengkodean NVivo 14 per Tema Utama.....	57
Tabel 4. 2 Perbandingan Sistem Pencatatan SDM antara Karyawan Tetap dan Crew Temporer	64
Tabel 4. 3 Perbandingan Tingkat Kerincian Dokumen Rundown Berdasarkan Jenis Event	69
Tabel 4. 4 Struktur Pembagian Penanggung Jawab (PIC) Unit Transportasi padaEvent *ltom**fos*s	74
Tabel 4. 5 Pemetaan Keterkaitan Simpangan Komponen Manajemen Kinerja dengan Indikator Efektivitas Operasional	96

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penyelenggaraan Event XYZ Event Organizer Tahun 2021–20253	
Gambar 2. 1 Knowledge Domains dan Classes dalam Event Management Body of Knowledge (EMBOK)	16
Gambar 2. 2 Siklus Manajemen Kinerja	24
Gambar 2. 3 Deskripsi Konseptual	36
Gambar 3. 1 Diagram Aliran Penelitian	41
Gambar 3. 2 Situasi Sosial Penelitian.....	43
Gambar 3. 3 Komponen Analisis Data (Interactive Model)	52
Gambar 4. 1 Struktur Node Hasil Pengkodean NVivo 14.....	56
Gambar 4. 2 Tampilan Matrix Coding Query pada NVivo 14	57
Gambar 4. 3 Dokumentasi Komunikasi Internal Mengenai Ajakan Bergabung Crew	60
Gambar 4. 4 Dokumentasi Transfer Dana Apresiasi kepada Crew Pasca-Event.....	66
Gambar 4. 5 Contoh Dokumen Breakdown Rundown Penyelenggaraan Event	69
Gambar 4. 6 Dokumen Pembagian Penanggung Jawab (PIC) Unit Bus pada Event *Itom**fos*s	74
Gambar 4. 7 Dokumentasi Komunikasi Apresiasi dan Evaluasi Informal Pasca-Event	80

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA SEMI TERSTRUKTUR	104
LAMPIRAN 2 PEDOMAN OBSERVASI	111
LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA SEMI-TERSTRUKTUR	117
LAMPIRAN 4 PROSES CODING NVIVO & MATRIX CODING QUERY	157
LAMPIRAN 5 DOKUMEN BREAKDOWN/RUNDOWN EVENT	158





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri penyelenggaraan *event* di Indonesia tengah mengalami pertumbuhan yang signifikan dan menjadi salah satu pilar penting dalam ekosistem ekonomi kreatif nasional. Dewan Industri Event Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2024 terdapat sebanyak 8.777 *event* yang diselenggarakan di seluruh 34 provinsi, dengan total nilai ekonomi mencapai Rp84,46 triliun dan menggerakkan sekitar 8,8 juta tenaga kerja di berbagai subsektor industri *event* (IVENDO, 2025). Pertumbuhan ini sejalan dengan tren global, di mana pasar industri *event* dunia diproyeksikan tumbuh dari USD 1.227,30 miliar pada 2024 menuju USD 1.764,13 miliar pada 2028 dengan *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) sebesar 9,5% (The Business Research Company, 2024). Kondisi tersebut mencerminkan bahwa industri *event* tidak lagi sekadar kegiatan seremonial, melainkan telah berkembang menjadi sektor bisnis jasa yang kompleks, kompetitif, dan membutuhkan standar pengelolaan yang semakin profesional dari para pelakunya.

Di tengah pertumbuhan yang pesat tersebut, sumber daya manusia menempati posisi paling sentral dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan *event*. Menurut Bowdin dkk. (2024) keberhasilan sebuah *event* sangat bergantung pada kompetensi, koordinasi, dan kinerja tim yang terlibat, karena produk yang ditawarkan bersifat tidak berwujud dan kualitasnya dirasakan langsung oleh peserta pada saat acara berlangsung. Sedangkan Silvers dkk. (2005) dalam van Antwerpen, (2023:111) melalui kerangka *Event Management Body of Knowledge* (EMBOK) secara eksplisit menempatkan pengelolaan sumber daya manusia dalam domain *Administration* kelas *Human Resources* sebagai kompetensi inti yang wajib dimiliki oleh penyelenggara *event* profesional. Artinya, standar internasional manajemen *event* menegaskan bahwa sistem pengelolaan kinerja sumber daya manusia yang terstruktur bukan sekadar pelengkap, melainkan dasar bagi *event organizer* yang ingin beroperasi secara konsisten dan berkelanjutan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Salah satu karakteristik operasional yang menjadi tantangan tersendiri bagi *event organizer* adalah ketergantungan pada tenaga kerja yang bersifat tidak tetap, termasuk *crew* sukarela atau *volunteer* yang direkrut secara temporer untuk setiap penyelenggaraan *event*. Efektivitas manajemen *volunteer* secara langsung memengaruhi pengalaman, kinerja, dan retensi mereka dalam penyelenggaraan *event* (Nichols dkk., 2022). Sementara itu, Senevirathna dkk. (2023) menegaskan bahwa rekrutmen dan retensi *volunteer* yang tidak dikelola dengan baik menjadi tantangan utama *event organizer* pasca pandemi. Pada operasional perusahaan pengelola acara yang berbasis proyek, penggunaan *crew volunteer* atau tenaga lepas dalam penyelenggaraan *event* sudah menjadi praktik yang lazim, namun sering kali tidak disertai dengan sistem pengarahan yang memadai. Kondisi ini menciptakan celah operasional yang signifikan, karena *crew* yang tidak mendapat pengarahan yang cukup cenderung bekerja berdasarkan asumsi masing-masing, menghasilkan pelaksanaan tugas yang tidak seragam, dan berpotensi menimbulkan kesalahan yang berdampak langsung pada kualitas acara.

Lebih jauh, penelitian Hsb dan Ramadhany (2023) membuktikan secara empiris bahwa *briefing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Temuan ini diperkuat oleh studi Primasanti dkk. (2024) yang menemukan bahwa *briefing* kerja berkontribusi sebesar 71,67% terhadap peningkatan kinerja karyawan pada departemen *quality control*, menegaskan betapa pentingnya pengarahan yang terstruktur sebagai fondasi kinerja operasional yang konsisten (Primasanti dkk., 2024). Fenomena pentingnya standarisasi pengarahan kerja bagi personil lapangan ini menjadi tantangan nyata yang kini dihadapi oleh agensi pengelola acara berskala menengah seiring dengan meningkatnya volume proyek yang harus ditangani.

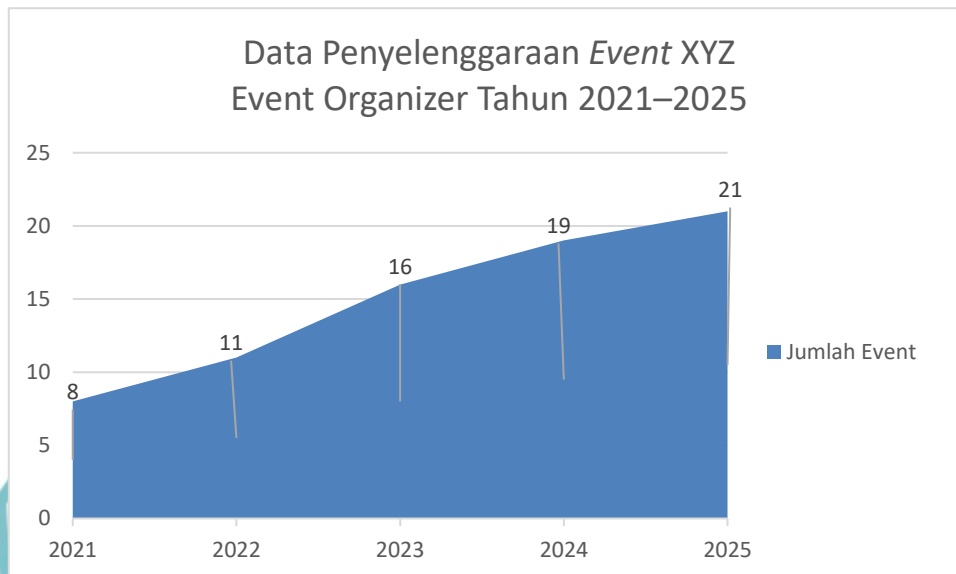
XYZ Event Organizer (EO) merupakan salah satu perusahaan jasa penyelenggara acara profesional yang menghadapi dinamika operasional tersebut. Perusahaan yang berlokasi di kawasan BSD, Tangerang, Banten ini bergerak aktif dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan profesional seperti seminar, konferensi, rapat kerja institusional, forum bisnis, dan acara korporasi berskala menengah hingga besar. Berdasarkan data pencatatan internal perusahaan, XYZ Event



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Organizer mengalami pertumbuhan volume proyek yang sangat konsisten sejak tahun 2021 hingga 2025 sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Data Penyelenggaraan Event XYZ Event Organizer Tahun 2021–2025
Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Gambar 1.1, terlihat bahwa pertumbuhan volume *event* XYZ EO berlangsung secara konsisten dari tahun ke tahun. Pertumbuhan ini bahkan berlanjut hingga tahun 2026, di mana hingga pertengahan tahun XYZ EO telah berhasil menyelenggarakan tujuh *event* profesional. Capaian tersebut mencerminkan kepercayaan klien yang semakin besar terhadap kapasitas dan reputasi XYZ EO sebagai penyelenggara *event* profesional. Namun di balik pertumbuhan yang menggembirakan tersebut, terdapat permasalahan operasional yang belum terselesaikan secara sistematis dan terus berulang.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti sebagai bagian dari tim operasional XYZ EO sejak tahun 2022, ditemukan kesalahan operasional yang berulang dalam penyelenggaraan *event*. Kesalahan operasional yang paling sering ditemukan di lapangan meliputi kegagalan administrasi data peserta serta gangguan teknis pada linimasa acara. Pada aspek administrasi, sering terjadi cacat produksi yang masif pada dokumen sertifikat dan gantungan identitas peserta akibat kelalaian staf pelaksana dalam melakukan verifikasi bertahap terhadap akurasi penulisan nama, gelar akademik, maupun jabatan perwakilan klien. Sementara pada aspek teknis panggung, sering dijumpai situasi di mana urutan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penampilan atau pengisian materi mengalami ketidaksesuaian mendasar dengan dokumen jadwal resmi yang telah disepakati bersama pihak klien. Kondisi ini diperparah oleh penggunaan personil lapangan yang sebagian besar merupakan tenaga kerja temporer, di mana proses pengarahan sebelum pelaksanaan acara tidak dilakukan melalui metode yang terstruktur sehingga masing-masing anggota tim bekerja hanya berdasarkan asumsi dan pemahaman mandiri yang tidak seragam.

Studi kualitatif pada lingkungan kerja *event organizer* menemukan bahwa miskomunikasi dalam pemberian instruksi kepada tim menjadi akar dari berbagai kesalahan teknis, keterlambatan, dan tekanan emosional staf yang berujung pada penurunan kualitas penyelenggaraan acara secara keseluruhan (Optimanus, 2025). Yang menjadi perhatian utama bukan sekadar bahwa kesalahan tersebut terjadi, melainkan bahwa kesalahan yang sama terus berulang di *event-event* berikutnya tanpa ada mekanisme yang secara sistematis mencegahnya. Menurut Dessler (2020), ketidakjelasan peran dan absennya evaluasi kinerja merupakan dua penyebab utama kesalahan operasional yang berulang dalam organisasi berbasis proyek seperti *event organizer*. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa akar permasalahannya bukan pada aspek teknis pelaksanaan semata, melainkan pada belum berjalannya sistem manajemen kinerja yang terstruktur di dalam organisasi. Peneliti melakukan observasi awal terhadap kondisi penerapan manajemen kinerja di XYZ EO dengan mengacu pada empat komponen manajemen kinerja menurut (Armstrong dan Taylor, 2020). Hasil observasi tersebut dirangkum dalam Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Hasil Observasi Awal Penerapan Manajemen Kinerja

Komponen	Kondisi Ideal	Kondisi Aktual	Dampak
<i>Performance Planning</i>	Terdapat pembagian tugas tertulis dan target kinerja yang jelas per posisi sebelum <i>event</i> berlangsung	Pembagian tugas dilakukan secara lisan dan informal tanpa dokumen tertulis yang menetapkan tanggung jawab secara spesifik	Tumpang tindih tugas dan kekosongan tanggung jawab yang menyebabkan kesalahan tidak tertangani

bersambung...



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sambungan tabel 1.1

<i>Performance Monitoring</i>	Terdapat mekanisme pengawasan terstruktur yang memantau kinerja setiap anggota tim saat <i>event</i> berlangsung	Pengawasan operasional bergantung pada satu orang kunci tanpa pembagian peran pengawasan yang jelas	Kesalahan teknis di panggung tidak terdeteksi lebih awal sehingga berdampak langsung pada jalannya acara
<i>Performance Appraisal</i>	Terdapat sesi evaluasi formal pasca <i>event</i> yang mendokumentasikan temuan dan menetapkan langkah perbaikan	Terdapat sesi evaluasi namun langsung setelah <i>event</i> berlangsung dan cenderung tidak didokumentasikan	Kesalahan operasional yang sama berulang di setiap <i>event</i> karena akar penyebabnya tidak pernah diidentifikasi
<i>Performance Development</i>	Terdapat program pengembangan kompetensi SDM yang berjalan rutin dan terstruktur	Tidak ada program pelatihan atau pengembangan SDM yang terstruktur, anggota tim belajar secara otodidak dari pengalaman lapangan	SDM kurang mumpuni untuk peran yang dijalankan sehingga menjadi penyebab berulangnya kesalahan operasional

Sumber: data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa keempat komponen manajemen kinerja belum berjalan secara sistematis di XYZ EO. Kondisi ini sejalan dengan temuan Widarmanti yang menyatakan bahwa mayoritas *event organizer* di Indonesia masih mengelola SDM secara informal dan berbasis pengalaman tanpa sistem yang terstruktur, sehingga kualitas penyelenggaraan *event* menjadi tidak konsisten dari satu pelaksanaan ke pelaksanaan berikutnya (Widarmanti, 2025). Armstrong dan Taylor (2020) berpendapat bahwa manajemen SDM modern tidak lagi bersifat administratif semata, melainkan telah menjadi mitra strategis yang menentukan keberlanjutan kinerja organisasi, sehingga ketiadaan sistem manajemen kinerja yang terstruktur akan menghasilkan ketidakkonsistenan yang berujung pada penurunan kualitas output secara bertahap. Apabila kondisi ini dibiarkan tanpa kajian yang mendalam, kesalahan operasional yang terus berulang akan semakin mengancam kualitas layanan kepada klien dan reputasi XYZ EO.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji manajemen kinerja dan efektivitas operasional dalam berbagai konteks, namun belum ada yang secara spesifik menyentuh konteks *event organizer* swasta di Indonesia menggunakan kerangka Armstrong secara penuh. Menurut Rahayu dkk. (2025) dalam



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penelitiannya tentang manajemen operasional pada perusahaan EO di Lombok menemukan bahwa sistem evaluasi yang terstruktur berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja operasional, namun kajiannya tidak menganalisis komponen manajemen kinerja menggunakan kerangka teoritis yang spesifik. Sementara itu, Rohmaeti dkk. (2025) dalam penelitian evaluasi kinerja pada *event organizer* di Bekasi menggunakan kerangka Mangkunegara yang berfokus pada penilaian individu, tanpa menganalisis siklus manajemen kinerja secara menyeluruh. Sedangkan Khairunnisa dkk. (2025) menerapkan model Armstrong secara eksplisit dalam analisis manajemen kinerja, namun penelitian tersebut dilakukan pada instansi pemerintah yaitu Kantor Imigrasi, yang memiliki karakteristik operasional sangat berbeda dari *event organizer* swasta. Dari ketiga penelitian tersebut, terlihat bahwa belum ada kajian yang secara spesifik menganalisis penerapan keempat komponen manajemen kinerja Armstrong dalam konteks *event organizer* swasta di Indonesia dan menghubungkannya secara langsung dengan efektivitas operasional penyelenggaraan *event*.

Berdasarkan keseluruhan permasalahan yang telah diuraikan, terdapat kesenjangan yang nyata antara kondisi ideal pengelolaan SDM yang seharusnya diterapkan oleh *event organizer* profesional menurut standar EMBOK (Silvers dkk. (2005) dengan kondisi aktual yang ditemukan di XYZ Event Organizer. Menurut Armstrong, manajemen kinerja yang diterapkan secara sistematis akan memastikan setiap anggota tim memahami perannya, mendapat umpan balik yang konstruktif, dan terus berkembang dari waktu ke waktu sehingga kesalahan operasional dapat diminimalkan secara bertahap (Armstrong dan Taylor, 2020). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional pada Penyelenggaraan Event Di XYZ Event Organizer"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan volume penyelenggaraan *event* XYZ Event Organizer yang berlangsung secara konsisten dari tahun 2021 hingga 2025 tidak diimbangi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dengan pengelolaan kinerja sumber daya manusia yang semakin terstruktur, sehingga kompleksitas operasional yang meningkat tidak dapat ditangani secara optimal oleh tim yang ada.

- b. Ditemukan kesalahan operasional yang berulang dalam penyelenggaraan *event* di XYZ Event Organizer, antara lain kesalahan cetak pada perlengkapan acara dan kesalahan teknis saat di panggung seperti pengoperasian alat elektronik, yang bersumber dari SDM yang kurang mumpuni dan pengarahan yang tidak terstruktur sebelum pelaksanaan *event*.
- c. Keempat komponen manajemen kinerja yaitu *performance planning*, *performance monitoring*, *performance appraisal*, dan *performance development* belum berjalan secara sistematis di XYZ Event Organizer, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil observasi awal pada Tabel 1.1, sehingga tidak ada mekanisme yang mencegah terulangnya kesalahan yang sama.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia pada penyelenggaraan *event* di XYZ Event Organizer?
- b. Bagaimana penerapan manajemen kinerja dalam meningkatkan efektivitas operasional pada penyelenggaraan *event* di XYZ Event Organizer?

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengelolaan sumber daya manusia pada penyelenggaraan *event* di XYZ Event Organizer.
- b. Untuk menganalisis penerapan manajemen kinerja dalam meningkatkan efektivitas operasional pada penyelenggaraan *event* di XYZ Event Organizer.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan manajemen *event* pada sektor jasa kreatif, khususnya dalam penerapan kerangka manajemen kinerja Armstrong dan Taylor (2020) pada perusahaan *event organizer* swasta di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai pengelolaan kinerja SDM dalam konteks operasional *event* yang bersifat dinamis, berbasis proyek, dan melibatkan tenaga kerja campuran antara karyawan tetap dan tenaga tidak tetap. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi metodologis bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji manajemen kinerja pada organisasi berbasis proyek dengan pendekatan kualitatif studi kasus.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi XYZ Event Organizer

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi XYZ Event Organizer dalam memahami kondisi penerapan manajemen kinerja yang selama ini berjalan, serta menjadi dasar penyusunan sistem pengelolaan SDM yang lebih terstruktur agar kesalahan operasional yang berulang dapat diminimalkan dan kualitas layanan kepada klien dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

b. Bagi *Event Organizer* Sejenis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan *event organizer* swasta lain di Indonesia dalam mengevaluasi dan memperkuat sistem manajemen kinerja tim operasional mereka, sebagai bagian dari upaya peningkatan profesionalitas dan konsistensi kualitas penyelenggaraan *event*.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan awal bagi peneliti yang tertarik mengkaji manajemen kinerja pada industri kreatif dan sektor jasa berbasis proyek, khususnya dalam konteks penyelenggaraan *event* dan pengelolaan SDM yang bersifat campuran antara tenaga tetap dan tidak tetap.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

- a. Pengelolaan sumber daya manusia di XYZ Event Organizer berjalan melalui dua sistem sekaligus dengan tingkat keteraturan yang berbeda jauh. Bagi karyawan tetap, pengelolaan SDM berjalan cukup tertata serta didukung dokumen kepegawaian resmi, sistem penggajian yang teratur, serta formulir evaluasi pada masa percobaan kerja. Sebaliknya, pengelolaan *crew* temporer berjalan informal di hampir seluruh fungsi MSDM, mulai dari rekrutmen yang mengandalkan jaringan pertemanan, orientasi yang durasinya tidak seragam, sampai pencatatan kinerja yang lebih banyak bersandar pada ingatan pimpinan daripada dokumen tertulis. Perbedaan ini bukan karena organisasi tidak punya kemampuan administratif, tetapi karena kemampuan yang sudah dimiliki perusahaan induk belum merata sampai ke unit operasional *event* yang justru melibatkan *crew* temporer dalam jumlah dominan.
- b. Penerapan manajemen kinerja di XYZ Event Organizer memperlihatkan bahwa keempat komponen Armstrong dan Taylor (2020) tidak berjalan sebagai satu siklus yang tertutup. Komponen *performance planning* dan *performance monitoring* sudah berjalan cukup baik, ditandai keberadaan dokumen perencanaan yang terperinci serta komunikasi pengawasan yang cepat selama acara berlangsung. Namun keduanya tidak dicatat secara berkala, sehingga capaian dan masalah yang muncul tidak bisa diteruskan sebagai bahan bagi komponen *performance appraisal*. Hal ini mengakibatkan evaluasi kinerja yang sebenarnya rutin dilakukan tidak menghasilkan catatan resmi maupun formulir penilaian yang baku. Terputusnya hubungan antara *performance appraisal* dan *performance development* inilah yang menjadi titik terlemah dalam penerapan manajemen kinerja di XYZ Event Organizer. Dampaknya dapat ditelusuri pada empat indikator efektivitas operasional, yaitu kejelasan peran dan konsistensi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelaksanaan tugas, kualitas koordinasi dan komunikasi tim, akurasi dan minimalisasi kesalahan operasional, serta kapasitas pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen kinerja di XYZ Event Organizer memang berkontribusi terhadap efektivitas operasional melalui jalur yang bisa ditelusuri pada setiap komponennya, dengan akar persoalan yang secara konsisten berujung pada perbedaan tingkat keteraturan pengelolaan SDM antara karyawan tetap dan *crew* temporer.

5.2 Saran

Dalam upaya memperbaiki kondisi yang ditemukan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut.

- a. Penelitian ini menemukan bahwa XYZ Event Organizer sudah memiliki formulir evaluasi masa percobaan yang tersusun rapi, namun formulir tersebut hanya dipakai untuk karyawan tetap. Formulir yang sudah ada ini dapat disederhanakan menjadi lembar evaluasi singkat yang diisi koordinator divisi setelah setiap acara selesai, cukup memuat tiga hal yang selama ini justru sudah dibicarakan dalam forum evaluasi melingkar yang rutin digelar, yaitu kesesuaian pelaksanaan tugas dengan *rundown*, kendala yang muncul di lapangan, dan catatan untuk acara berikutnya. Dengan begitu, forum evaluasi yang selama ini sudah berjalan tinggal ditambahi satu langkah pencatatan, bukan diganti dengan mekanisme baru, sehingga hubungan antara *performance appraisal* dan *performance development* mulai tersambung tanpa menambah beban kerja tim.
- b. Penelitian ini menemukan bahwa catatan evaluasi sebenarnya sudah dibuat oleh *stage manager*, *project officer*, dan masing-masing divisi, hanya saja catatan tersebut tersimpan terpisah di tangan pembuatnya dan tidak pernah dikumpulkan. Catatan yang sudah ada ini dapat dikumpulkan ke satu tempat penyimpanan bersama yang bisa diakses seluruh tim inti, misalnya satu folder daring per acara. Yang terpenting adalah catatan tersebut dibuka kembali sebelum acara berikutnya dimulai, sehingga kesalahan seperti penanganan akomodasi peserta yang ditemukan berulang pada beberapa acara tidak perlu



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dialami lagi hanya karena tidak ada yang mengingatnya.

- c. Kebutuhan pelatihan dalam penelitian ini disampaikan secara terpisah oleh tiga informan dari posisi berbeda, dengan RR mengusulkan bentuk yang paling konkret berupa sertifikasi untuk posisi *stage manager*. Mengingat XYZ Event Organizer sudah rutin menggelar sesi berbagi pengetahuan sebulan sekali dengan mengundang kolega, sesi yang sudah berjalan ini dapat diarahkan menjadi pembekalan per posisi yang lebih terarah, dimulai dari posisi yang paling menentukan jalannya acara seperti *stage manager* dan penanggung jawab logistik. Materinya dapat disusun dari pengalaman nyata yang sudah dilalui tim, sehingga pembekalan tersebut berangkat dari persoalan yang benar-benar pernah dihadapi. Sertifikasi yang melibatkan pihak luar dapat dipertimbangkan kemudian setelah pembekalan internal ini berjalan.
- d. Penelitian ini menemukan bahwa gangguan operasional tidak selalu berasal dari dalam tim, melainkan juga dari pihak luar, sebagaimana terlihat pada kasus penggantian susunan permainan secara sepihak oleh pengelola *venue* tanpa berkoordinasi lebih dulu. Mengingat XYZ Event Organizer sudah terbiasa menyusun *rundown* terperinci lengkap dengan kolom penanggung jawab, dokumen yang sudah ada tersebut dapat sekaligus dijadikan bahan kesepakatan dengan pihak *venue* dan vendor sebelum hari pelaksanaan.
- e. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan studi kasus pada lebih dari satu *event organizer* dengan struktur yang berbeda, khususnya yang sama-sama berada di bawah perusahaan induk, untuk menguji apakah temuan mengenai dua sistem MSDM yang berjalan bersamaan ini juga berlaku di tempat lain atau hanya terjadi di XYZ Event Organizer. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan instrumen evaluasi kinerja *crew* temporer yang sesuai dengan ciri khas industri *event organizer*, mengingat instrumen semacam itu belum tersedia secara umum pada EO berskala kecil hingga menengah di Indonesia, padahal kebutuhannya justru ditemukan nyata dalam penelitian ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2014). *A handbook of human resource management practice* (13th ed.). Kogan Page.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Bowdin, G. A. J., Allen, J., Harris, R., Jago, L., O'Toole, W., & McDonnell, I. (2024). *Events Management* (4th ed.). Routledge.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Dewidianto, R., Manalullaili, M., & Ayu Ningsih, C. P. (2024). Peran komunikasi organisasi dalam event organizer: Studi pada Event Organizer Soundtrack Indonesia Kota Palembang. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Digital*, 1(4). <https://doi.org/10.47134/jbkd.v1i4.2771>
- Dewan Industri Event Indonesia. (2025). *Hasil survei industri event nasional 2024–2025*. IVENDO. <https://ivendo.or.id/hasil-survei-industri-event-nasional-2024-2025/>
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul.
- Hsb, K., & Ramadhany, S. (2023). Pengaruh briefing dan pengawasan terhadap kualitas kerja karyawan pada PT Telkom Indonesia Datel Ciputat. *Dynamic Management Journal*. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/dmj/article/view/7201>
- Khairunnisa, Tampubolon, I. J. T., & Wibowo, P. D. K. (2025). Analisis manajemen kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru berdasarkan LkjIP 2024. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*. <https://journal.poltekim.ac.id/tematics/article/view/858>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nichols, G., Hogg, E., Knight, C., & Storr, R. (2022). An empirical exploration of volunteer management theory and practice: Considerations for sport events in a post-COVID-19 world. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.791056>
- Optimanus. (2025). Misskomunikasi dalam lingkungan kerja even organizer: Studi kualitatif pada staff EO. *Journal of Organizational Performance and Analysis*, 2(1). <https://doi.org/10.64845/optimanus.v2i1.156>
- Primasanti, Y., Okhy, D., & Safina, N. (2024). Analisis pengaruh briefing kerja terhadap kinerja karyawan bagian quality control departemen finishing PT Ameya Livingstyle Indonesia. *SENRIABDI: Seminar Nasional Riset dan Inovasi Abdimas*, 659–663. <https://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/SENRIABDI/article/view/1649>
- Pujani, N. M. D., Kusumarini, I., & Widaharthana, I. P. E. (2025). Faktor-Faktor Keberhasilan Manajemen Event dalam Penyelenggaraan Wedding oleh Glow Wedding and Event Planner. *Journal of Event and Convention Management*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.52352/jecom.v4i1.2324>
- Putra, A. A., Priyono, A., & Ratnamiasih, I. (2023). Strategi Pemasaran Event

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Organizer dalam Keterbatasan Event pada Saat Pandemi COVID-19. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 11(1). <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/article/view/4448>
- Raffy, M. A. T., Arief, M., Lubis, A., Lubis, E. E., & Mukhlis, M. (2025). Strategi Perencanaan Event sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi dan Kepuasan Peserta. *EDU Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 240–250. <https://jurnal.permapendissumut.org/index.php/edusociety/article/view/1790>
- Rahayu, N., Bagas, R. B. M., Sucipto, P., Aditi, P., Laksmi, P., & Dian, S. F. (2025). Analisis Penerapan Manajemen Operasional Pada 201 Kreatif Organizer Lombok. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/index>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management (15th ed.)*. Pearson.
- Rohmaeti, D., Putri, A. M., Veronika, E., & Suriyanti, S. (2025). Analisis evaluasi kinerja pada Event Organizer Bekasi Keren di Kota Bekasi. *MISTER: Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*. <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/article/view/2879>
- Rumawas, W. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. PT RajaGrafindo Persada.
- Senevirathna, L., Jin, X., & Ma, E. (2023). An examination of event volunteer's motivation, self-efficacy and empowerment on volunteer outcomes. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.09.005>
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Silvers, J. R., Bowdin, G. A. J., O'Toole, W., & Nelson, K. B. (2005). Towards an international event management body of knowledge (EMBOK). *Event Management*, 9(4), 185–198.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- The Business Research Company. (2024). *Events industry market size, growth & forecast 2028*. <https://www.thebusinessresearchcompany.com/market-insights/events-industry-market-2024>
- van Antwerpen, S. (2023). A Proposed Integration of the Event and Project Management Body of Knowledge. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, 7(2), 107–119. <https://doi.org/10.31940/ijaste.v7i2.107-119>
- Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja*. PT RajaGrafindo Persada.
- Widarmanti, T. (2025). Design Proses Bisnis Layanan Sistem Registrasi dan Tiketing untuk Penyelenggaraan Acara (Event Organizer). *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 10(1). <https://journal.unpas.ac.id/index.php/oikos/article/view/13195>
- Wijaya, S., Kristanti, M., Thio, S., & Jokom, R. (2021). *Manajemen Event*. PT RajaGrafindo Persada.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Methods (6th ed.). SAGE Publications.

