

BAB III

HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Perencanaan *event* turnamen biliard

Proses perencanaan *event* dimulai dengan menentukan tujuan yang dapat diterima dengan jelas oleh setiap anggota tim yang akan terlibat dalam pelaksanaan *event*. Kejelasan tujuan yang dimunculkan pada proses perencanaan akan membawa setiap anggota tim pada tujuan dan arah yang sama dalam pelaksanaan *event*. Hasil wawancara berkaitan dengan perencanaan *event* turnamen yang diadakan oleh Hanggar Biliar dijelaskan sebagai berikut:

a. Tahapan tujuan perencanaan

Hanggar Biliar pernah menyelenggarakan *event* turnamen biliard dari skala kota (jateng & DIY), Jawa, Nasional bahkan pernah untuk skala Asia. Hal tersebut tentu saja sangat mendukung Hanggar Biliar untuk menyelenggarakan *event* turnamen biliard. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan John David Adam selaku *operational* dan *marketing manager* Hanggar Biliar ketika diwawancarai mengenai mengapa harus diselenggarakan *event* turnamen biliard menyatakan bahwa:

“Oke selamat malam Angkasa, saya John David Adam selaku operasional dan *marketing* manajer Hanggar Biliar, baik saya akan menjawab pertanyaan pertama yaitu kenapa harus diselenggarakan *event* turnamen biliard, yang pertama kenapa harus diadakan yang menurut kami selaku manajemen Hanggar Biliar amatlah sangat penting diselenggarakan *event* turnamen biliard yang mana akan sangat

berguna bagi Hanggar Biliar selaku salah satu rumah biliar yang dalam rangka mengembangkan perusahaan Hanggar Biliar ini agar lebih maju yaitu dengan cara mengadakan *event* turnamen ini supaya para konsumen Hanggar Biliar bisa menyalurkan bakat serta hobi dari mereka dan menjadi wadah bagi para teman-teman pecinta biliar agar mengetahui sejauh mana mereka bisa mengetahui kemampuan ataupun hasil dari latihan mereka selama ini dibiliar, mungkin itu yang bisa kami jawab”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Mengenai bagaimana pelaksanaan *event* turnamen biliar berdasarkan wawancara dengan Bapak Basuki Adi Nugroho selaku Sekretaris POBSI Yogyakarta adalah sebagai berikut:

“Jadi turnamen ini dilaksanakan kita sesuaikan dengan konsep, manajemen yaitu pertama adalah pembinaan yang terprogram terencana dan berkesinambungan selama 1 tahun”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa manajemen Hanggar biliar merasa *event* turnamen biliar sangatlah penting salah satunya supaya para konsumen Hanggar Biliar bisa menyalurkan bakat serta hobi dari mereka serta dapat mengasah kemampuan mereka dalam bermain biliar. *Event* turnamen memiliki kesamaan tujuan antara pihak Hanggar dan konsumen yakni menciptakan atlit-atlit baru biliar dan dapat mengajak konsumen secara langsung untuk mengasah kemampuan mereka.

b. Harapan *event* turnamen biliar

Hasil penelitian berdasarkan wawancara berkaitan dengan apa yang diharapkan dari *event* turnamen biliar, John David Adam mengemukakan bahwa *event* turnamen biliar digunakan untuk

meningkatkan loyalitas pelanggan.

“Baik, apa yang diharapkan dari *event* turnamen biliar ini adalah agar mempertahankan atau meningkatkan loyalitas dari pelanggan Hanggar Biliar sendiri dan juga bisa meningkatkan pendapat harian dari event yang diselenggarakan”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Basuki bahwa salah satu dilaksanakan turnamen biliar adalah untuk mendapatkan dan mendidik konsumen baru agar berkontribusi untuk Hanggar Biliar sebagai berikut:

“Sesuai dengan konteks yang diharapkan untuk data adalah memperluas jaringan sekaligus mendidik *customer* baru ataupun atlet sehingga mereka menjadi pelanggan yang bisa menjadi kontribusi untuk Hanggar Biliar. Jadi kita membuat *event* turnamen itu adalah satu pertama adalah memperkenalkan *brand* ke masyarakat untuk bisa kedepan menjadi pelanggan kemudian menciptakan atlet sekaligus sesuai dengan program pemerintah yaitu mengolahragakan masyarakat dan memasyarakatkan olahraga”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa dengan diadakannya *event* turnamen biliar, diharapkan para pelanggan Hanggar Biliar dapat terus mempertahankan dan meningkatkan loyalitas mereka dan juga memperluas jaringan sekaligus mendidik customer baru ataupun atlet sehingga mereka menjadi pelanggan yang bisa menjadi kontribusi untuk Hanggar Biliar. Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar telah menentukan target. Target *event* yang ditetapkan oleh pihak Hanggar Biliar adalah untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, dan target yang dimaksud adalah siapa yang akan menghadiri *event* dalam hal ini adalah pelanggan Hanggar Biliar.

- c. Informasi atau riset yang dibutuhkan dalam mengambil keputusan penyelenggaraan *event* turnamen biliar.

Informasi dibutuhkan demi kelancaran dan kesesuaian target pelaksanaan *event* turnamen biliar. Selain itu informasi juga dibutuhkan untuk mengetahui *event* apa yang terjadi pada bulan-bulan tertentu seperti yang diungkapkan oleh Bapak Basuki sebagai berikut:

“Ee.. yang harus kita sikapi bahwa agenda itu supaya berjalan dengan lancar kita perlu informasi dan riset informasi yang harus kita utamakan adalah satu melihat agenda nasional dari induk organisasi olahraga biliar yang kedua kita melihat *moment* artinya *moment* bulan ini cocoknya untuk apa kemudian kita melihat target untuk apa, jadi disesuaikan dengan agenda olahraga nasional maupun agenda pemerintah atau agenda induk organisasi olahraga dan arena-arena yang berada di Indonesia sehingga tidak bentrok terus momennya tadi kita harus melihat *moment* sesuai bulan Agustus ini *moment*nya adalah apa pahlawan dan sebagainya kita sesuaikan dengan target-target nya adalah jangan sampai kedepan kita saat pelaksanaan sedikit melihat target. Riset yang harus kita lihat adalah bahwa di Indonesia itu banyak agenda yang belum terjadwal sehingga harapannya tidak terjadi bentrok pelaksanaan sehingga pesertanya bisa maksimal sesuai dengan rencana” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi dan riset informasi yang harus diutamakan oleh pihak Hanggar adalah melihat agenda nasional, kemudian melihat target dan disesuaikan dengan agenda olahraga nasional maupun agenda pemerintah sehingga tidak terjadi bentrok pelaksanaan dan pesertanya bisa maksimal sesuai dengan rencana. Hasil wawancara dengan John David Adam berkaitan dengan informasi atau riset apa saja yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan untuk penyelenggaraan *event* turnamen biliar adalah sebagai berikut:

“Informasi atau riset apa aja yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan untuk suatu penyelenggaraan *event* turnamen biliar, yang pertama adalah kami membutuhkan informasi dimana tanggal yang kami selenggarakan *event* tersebut agar tidak bertabrakan dengan *event* biliar ditempat lain adalah saling berkomunikasi dengan rumah biliar yang lain yang ada di jogja ini agar tidak terjadi kesamaan tanggal pelaksanaan *event* turnamen biliar, dan riset-riset apa aja yang dilakukan yaitu kami melakukan riset sebagai contoh kami mencari kategori apa atau dalam artian segment mana yang bisa kami ambil dalam penyelenggaraan *event* turnamen biliar tersebut, apakah ini ada kelas yang masih *beginner* ataupun yang sudah menjadi atlet katakanlah seperti itu, jadi riset-riset seperti itu yang perlu kami lakukan sebelum kami melakukan *event* agar terjadi satu pencapaian peserta turnamen yang bisa maksimal.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa riset yang dilakukan oleh pihak Hanggar Biliar diantaranya adalah menentukan tanggal yang tepat agar tidak bertabrakan dengan *event* biliar ditempat lain selain itu pihak Hanggar juga melakukan riset untuk mengetahui kelas yang masih *beginner* ataupun yang sudah menjadi atlet agar terjadi satu pencapaian peserta turnamen yang bisa maksimal.

d. *Sponsorship event* turnamen

Menurut wawancara dengan Bapak Basuki berkaitan tujuan Hanggar dalam menjalin kerjasama dengan *sponsorship* adalah sebagai berikut:

“Ada tiga hal yang perlu saya sampaikan yang pertama yaitu adalah membantu pendanaan untuk kelancaran pelaksanaan even itu sendiri, yang kedua memang profit tujuannya selanjutnya adalah peningkatan pendapatan sehingga hadiah bisa diperbesar”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa tujuan kerjasama dengan sponsor dalam pelaksanaan *event* turnamen biliar adalah untuk membantu pendanaan, dan juga peningkatan pendapatan sehingga hadiah bisa diperbesar. Pernyataan tentang bagaimana cara untuk mendapatkan *Sponsorship* dikemukakan oleh John David Adam sebagai berikut:

“Yang pasti untuk mendapatkan *sponsorship* adalah kami melakukan *marketing* dimana seorang *marketing* dibutuhkan suatu daya *opportunist* yaitu mencari perusahaan-perusahaan yang mau mensupport kami dibidang biliar dan umumnya olahraga mencari prodak-prodak yang membutuhkan media promosi bagi mereka tapi yang tepat sasaran juga bagi mereka dan juga bagi Hanggar sendiri bisa menyelenggarakan *eventnya* dengan maksimal”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa cara untuk mendapatkan melakukan *Sponsorship* untuk menyelenggarakan *event* turnamen biliar adalah dengan teknik marketing dengan mencari perusahaan-perusahaan yang mau mensupport dibidang biliar. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pihak Hanggar biliar memilih sponsor sesuai dengan kesamaan tujuan dan memiliki pangsa pasar yang sama di bidang olahraga yakni PT. Djarum L.A.

e. Keterlibatan dalam *event* turnamen

Hasil wawancara berkaitan dengan siapa saja yang terlibat dalam *event* turnamen biliar yang pada John David Adam mengemukakan bahwa:

“Baik siapa saja yang terlibat adalah, ada dua belah pihak yaitu pertama dari *insider* Hanggar Biliar sendiri yaitu dari pihak

manajemen, *staff* dan karyawannya semua terlibat aktif dalam penyelenggaraan *event* turnamen biliar ini, yang kedua dari pihak *outsider* kami juga mencari tenaga-tenaga *part timer* yang bisa kami gunakan nantinya untuk selaku pelaksana dari *event* itu, mungkin sebagai wasit dan lain sebagainya”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho berkaitan dengan tujuan keterlibatan pihak *insider* dan *outsider* adalah agar mendapat legalitas dari pihak eksternal yakni induk organisasi, sedangkan untuk pihak internal dalam rangka memudahkan dan melancarkan pelaksanaan *event* turnamen biliar tersebut.

“Jadi keterlibatan dalam *event* tersebut kita memang tidak bisa melaksanakan sendiri karena satu hal bahwa *event* itu harus mendapat legalitas dari induk organisasi, disesuaikan dengan jangkauan daerah bisa dari tingkat legalitas Provinsi, Nasional maupun Internasional. Legalitas tersebut demi keabsahan pelaksanaan untuk kemudahan dan kelancaran pelaksanaan tersebut” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa orang-orang yang terlibat dalam *event* turnamen biliar adalah *insider* Hanggar Biliar sendiri yaitu dari pihak manajemen, *staff* dan karyawannya dan juga pihak *outsider* yakni tenaga-tenaga *part timer* yang nantinya bisa digunakan sebagai wasit dan lain sebagainya.

f. Panitia *event* turnamen biliar

Setelah memperhitungkan orang-orang yang ikut dalam menyelenggarakan *event*, selanjutnya dibentuklah suatu panitia penyelenggaraan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara dengan John David Adam mengemukakan bahwa:

“Tentunya *event* ini akan berjalan dengan membutuhkan tim kepanitiaan untuk menjalankan *event* tersebut”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar)

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Basuki Adi Nugroho bahwa kepanitiaan sangat dibutuhkan untuk menyelenggarakan suatu *event* termasuk *event* turnamen biliar sebagai berikut:

“Segala suatu bentuk kegiatan harus dimulai dengan perencanaan sehingga semuanya harus dibentuk agar semuanya bisa untuk memudahkan pelaksanaan sesuai *rundown* atau jadwal, yang kedua disesuaikan dengan kapasitas *job* diskripsinya masing-masing pada prinsipnya adalah untuk memudahkan pelaksanaan. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk mendukung kesuksesan sebuah *event* adalah harga tiket, petugas keamanan, petugas lapangan, distribusi tiket serta panitia yang bertanggungjawab. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa dengan adanya manajemen kepanitiaan yang baik dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan suatu acara termasuk *event* turnamen biliar.

g. Jadwal penyelenggaraan *event* turnamen biliar

Event turnamen biliar diselenggarakan setiap tiga bulan sekali, hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan John David Adam yang menyatakan bahwa:

“Pada intinya kami dari pihak Hanggar Biliar dalam 1 tahun kita sudah menyiapkan kalender *event* khususnya turnamen itu dalam 1 tahun kami sudah membuat *schedule* setiap 3 bulan sekali kami sudah melakukan *event* turnamen biliar”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Sangatlah penting untuk menetapkan jadwal penyelenggaraan *event* seperti penetapan tanggal dan waktu dan perencanaannya. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho yang menyampaikan bahwa:

“Kita memang harus selalu membuat jadwal dalam waktu satu tahun, itu mengganti program kerja manajemen untuk Hanggar biliar Yogyakarta kalau jumlah *event* nya memang kita tidak membatasi, tapi untuk tahun 2015 memang kita membuat program kerja 5 kali ini adalah langkah yang kita ambil bahwa turnamen itu dimulai dari tingkat bawah yaitu *handicap junior* pemula, kemudian pemula pratama kemudian pratama kelas *non master* akhirnya ke kelas bebas atau *open* hal itu salah satu bentuk program kerja yang berkesinambungan dan terencana”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh gambaran bahwa pihak Hanggar telah menjadwalkan setiap pertandingan yang akan diselenggarakan sebagai langkah yang diambil bahwa turnamen dimulai dari tingkat bawah yaitu *handicap junior* pemula, kemudian pemula, kemudian pratama kelas *non master* akhirnya ke kelas bebas secara berkesinambungan.

h. Waktu penyelenggaraan *event* turnamen biliar

Lamanya waktu penyelenggaraan *event* juga tentu saja dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan *event* dalam hal ini adalah *event* turnamen biliar. Hasil wawancara menunjukkan bahwa waktu penyelenggaraan *event* tergantung pada tingkat cakupan turnamen biliar:

“Berapa hari waktu penyelenggaraan *event* turnamen biliar itu tergantung dari *event* yang skala *event* yang kami adakan, kalo *event*nya berskala hanya berskala daerah yaitu mungkin seputaran Joglosemar atau Jogja Solo Semarang atau bisa juga dikatakan DIY

Jateng itu dalam 1 kali *event* itu membutuhkan waktu sekitar 4 sampai 5 hari sedangkan kalo *eventnya* untuk berskala Nasional itu dibutuhkan waktu sampai 5 atau 6 hari kalo Internasional juga standarnya 7 sampai 9 hari itu sudah maksimal”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal yang sama diungkapkan oleh Basuki ketika diwawancara berkaitan dengan waktu penyelenggaraan *event* turnamen biliar sebagai berikut:

“Kalau waktu sebenarnya disesuaikan *event* kelas pertandingan standarnya 5 hari untuk pelaksanaan diawali dengan babak penyisihan 2-3 hari, babak utama eliminasi dan final untuk kelas pemula, untuk kelas nasional dan internasional kita bisa waktunya 7-9 hari artinya untuk penyisihan 2-3 hari, babak utama 3-5 hari final 1 hari jadi kelas pertandingan cakupan apa area jadi daerah itu mempengaruhi waktu pelaksanaan”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa *event* yang berskala daerah membutuhkan waktu sekitar 4 sampai 5 hari sedangkan untuk *eventnya* yang berskala Nasional dan Internasional membutuhkan waktu 5 sampai 6 hari. Lamanya penyelenggaraan *event* tentu saja juga berpengaruh terhadap tingginya biaya produksi. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh pihak Hanggar Billiar.

i. Hadiah *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan total hadiah yang disediakan setiap *event* turnamen biliar, John David Adam mengemukakan bahwa besarnya hadiah tergantung pada tingkatan peserta sebagai berikut:

“Total hadiah yang disediakan dalam setiap *event* yang diselenggarakan itu sebenarnya sangat eee.. apa namanya eeeee.. tidak tentu karna kadang-kadang kami total hadiah yang disediakan tergantung dari skalanya, kalo skalanya hanya untuk pemula atau

yang sudah *advance* itu berbeda, kalo pemula kami bisanya menyediakan hadiah sampai sekitar totalnya 15 juta sedangkan kelasnya pratama keatas itu hadiah yang kami sediakan bisa sampai dengan 20 ataupun 30 juta. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal serupa diungkapkan oleh Basuki ketika diwawancara berkaitan dengan mengapa hadiah yang diberikan berbeda pada tiap-tiap peserta, sebagai berikut:

“Ee... yang jelas nomor 1 adalah daya tarik yang kedua adalah gengsi *event* selanjutnya yaitu tingkatan kelas kalau kelas *junior* pemula hadiahnya masih tidak terlalu besar, tapi untuk Internasional ada standarnya sendiri, jadi harus diatas 400 ribu dollar atau sekitar 400 juta ada memang standarnya kalau nasional standarnya hadiahnya 20 juta, kalau kelas pemula disesuaikan lingkup jogja tidak bisa tinggi dengan hadiah yang besar karena kita juga menghitung timbalbalik dari profit tersebut”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa besarnya hadiah berkisar antara 15 juta sampai dengan 30 juta setiap *event* nya. Namun hadiah untuk peserta pemula dan atlit internasional tentu saja berbeda dikarenakan terdapat standar hadiah untuk pemain internasional.

j. Biaya *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan perencanaan biaya yang dikeluarkan untuk *event* turnamen biliar, John David Adam mengemukakan anggaran berkisar antara 20 juta untuk sekali *event* sebagai berikut:

“Berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan *event* turnamen biliar yang pasti kalo itu juga tergantung dari total hadiah yang disediakan oleh pihak panitia yaitu misalnya kalo total hadiah sekitar 15 juta disitu juga membutuhkan biaya untuk wasit dan tim panitia itu kisarannya 5 jutaan jadi total bisa sekitar 20 juta untuk sekali *event*”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal

02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan *event* turnamen biliar tergantung dari total hadiah yang disediakan yang dikisar sebesar 20 juta setiap *event*nya. Wawancara dengan Basuki Adi Nugroho berkaitan dengan penyusunan anggaran *event* adalah sebagai berikut:

“*Event* itu harus mencakup beberapa hal yaitu untuk kebutuhan operasional tapi sebelumnya kita membutuhkan ijin dan legalitas ijin keramaian legalitas *event* tersebut dari kepolisian dan organisasi, publikasi, media, pelaksanaan itu sendiri membutuhkan beberapa tenaga yaitu kepanitiaan dari masing-masing seksi, dipertandingan paling tinggi adalah dewan hakim, turnamen direktur dan asisten, pengawas pertandingan, wasit dan seksi-seksi, lalu penyusun laporan pertanggungjawaban, terakhir adalah memediakan hasil pertandingan tersebut”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Perencanaan anggaran biaya merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam menyelenggarakan *event*. Setelah mengetahui dengan jelas apa tujuan diadakan *event*, maka anggaran mulai dapat dibuat. Dalam menyusun anggaran keuangan *event*, diperlukan ketelitian terhadap komponen apa saja yang harus masuk dalam anggaran. Perencanaan *event* berkaitan dengan *event* turnamen biliar salah satunya adalah anggaran untuk memberikan hadiah kepada para peserta. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh hasil bahwa pihak Hanggar Biliar telah menyusun anggaran biaya pengeluaran dan pendapatan *event* secara terperinci, teliti dan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan sponsor.

k. Publikasi *event* turnamen biliar

Publikasi atau kegiatan promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengajak atau menarik konsumen untuk membeli produk atau dalam hal ini datang dan mengikuti turnamen biliar di Hanggar Biliar. Alasan perlunya publikasi *event* menurut Basuki adalah sebagai berikut:

“Publikasi sangat penting demi kelancaran event dengan harapan publikasi untuk promosi, ee.. sesuai atau tepat sasaran apa yang kita kehendaki, target tercapai baik peserta maupun profitnya.” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa fungsi dari publikasi adalah untuk mempromosikan *event* agar mendapatkan hasil yang maksimal. Promosi harus menarik, informatif, kreatif, lugas, jelas, dan tertata. Semakin besar penonton yang ditargetkan, semakin besar pula budget untuk promosinya.

Langkah pertama adalah menentukan desain grafis bentuk promosi. Bentuk standar promosi dalam sebuah *event* antara lain *leaflet*, poster, baliho, spanduk, *billboard*, *banner*, umbul-umbul dan iklan koran. Publikasi yang dilakukan Hanggar biliar dilakukan dengan berbagai media diantaranya menggunakan media cetak dan media elektronik. Hasil wawancara tentang cara publikasi acara *event* turnamen biliar adalah sebagai berikut:

“Guna untuk mencapai hasil yang optimal dalam suatu *event* itu tu kami melakukan suatu publikasi kepada halayak umum dan khususnya pecinta biliar yang kami lakukan dalam publikasi kami menggunakan media cetak dan pastinya media elektronik sebagai contoh radio, kalo media cetak kami menggunakan beberapa macam materi yaitu, yang pertama materi dari flayer dan juga materi dari

baliho spanduk yang disebarakan minimal 10 titik di kota Jogja ini, sedangkan untuk media cetak lainnya yaitu kami juga melakukan pemberitaan di media massa khususnya media massa yang berbasis jogja, kalo media selain itu ada media elektronik yang kami gunakan yaitu yang saat ini sedang populer adalah salah satunya Facebook.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang dimiliki oleh pihak Hanggar Biliar, diketahui pihak Hanggar Biliar telah melakukan kegiatan promosi secara menarik, informatif, kreatif, lugas, jelas, dan tertata media cetak berupa *flyer*, baliho, spanduk sedangkan publikasi dengan media elektronik dilakukan melalui sosial media yaitu *facebook*.

1. Target *audience event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan target *audience* dalam *event* turnamen biliar, Basuki Adi Nugroho dan John David Adam menjelaskan bahwa target *audience* penting karena merupakan suatu bentuk pembinaan dan menjelaskan bahwa target Hanggar Biliar adalah para pelanggan setia biliar di seluruh Indonesia.

Ini dalam suatu bentuk pembinaan yang disesuaikan dengan kelas handicap atau tingkat kualitas, terus sasaran selanjutnya adalah pelanggan baru Hanggar Biliar yaitu pecinta biliar di seluruh Indonesia” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar)

“Yang menjadi target dari *audience* yang pasti adalah pelanggan setia dari Hanggar Biliar dan juga khususnya para pecinta olah raga biliar ini.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelanggan setia dan para pecinta olah raga biliar merupakan target *audience* dalam *event* turnamen biliar tersebut. Peserta turnamen sangat membutuhkan pelayanan yang

baik dari pihak Hanggar Biliar agar target peserta yang direncanakan oleh pihak Hanggar Biliar sesuai dan mendukung dalam penyelenggaraan *event* tersebut.

m. Susunan acara *event* turnamen billiar

Perencanaan *event* tidak lepas dari perencanaan dalam hal susunan acara yang akan dilaksanakan pada *event* tersebut. Runtutan acara sangat menentukan waktu dan durasi dalam suatu *event*. Perlunya susunan acara dalam menyelenggarakan *event* turnamen biliar adalah untuk mendukung kelancaran pelaksanaan dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan seperti yang diungkapkan oleh Basuki Adi Nugroho sebagai berikut:

“Sudah tentu semua bentuk kegiatan memiliki susunan acara yang kita persiapkan sehingga semuanya bisa lancar terjadwal sesuai dengan waktu yang tersedia jangan sampai hal tersebut lepas dari rel ataupun aturan dan waktu yang sudah ditentukan”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara berkaitan dengan susunan acara *event tournament*

biliar diungkapkan oleh John David Adam sebagai berikut:

“Susunan dalam *event* tersebut yang pertama yang pasti setelah kami melakukan publikasi setelah pada hari H kami melakukan babak kualifikasi atau babak penyisihan yang dilakukan selama 3 hari eeeee 3 hari dalam babak penyisihan kami juga membagi-bagi dalam setiap kelompok atau disebut dengan *group* atau *pool*, dalam satu *pool* terdiri dalam 8 orang dan setelah terkumpul sejumlah peserta tertentu kami akan melakukan babak utama yang diselenggarakan selama 2 hari dan setelah itu babak utama kami juga melakukan acara penyerahan hadiah dan game lainnya”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menjelaskan bahwa susunan acara dalam *event* turnamen biliar yang pertama melakukan publikasi, melakukan babak

kwaliifikasi, melakukan babak utama, penyerahan hadiah dan *game* lainnya. Hal tersebut tentu dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan *event* turnamen biliar.

n. Sarana dan Prasarana *event tournament* biliar

Hasil penelitian berdasarkan wawancara berkaitan dengan Peralatan apa saja yang perlu disiapkan pada hari pelaksanaan, John David Adam mengemukakan bahwa peralatan merupakan hal yang perlu dipersiapkan khususnya pada hari pertandingan.

“Yang pasti untuk peralatan yang perlu disiapkan pada hari pelaksanaan adalah bagan pertandingan, yang kedua alat-alat tulis yang ketiga alat *drawing* atau alat untuk undian, yang keempat SDM nya baik itu panitia maupun wasit”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa peralatan yang harus dipersiapkan saat menggelar turnamen biliar diantaranya bagan pertandingan, alat tulis, *drawing* dan yang tidak kalah penting adalah kelengkapan sumber daya manusia. Peralatan dan lengkap dan memadai dapat mendukung keberhasilan penyelenggaraan *event* turnamen biliar. Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti diketahui pihak Hanggar Biliar telah menyiapkan *sound system*, *lighting*, *audiovisual*, efek khusus, dekorasi dan *setting* tempat. Pihak Hanggar biliar dinilai telah mempersiapkan peralatan sesuai dengan kebutuhan turnamen.

Pihak Hanggar Biliar telah memiliki perencanaan yang cukup baik. Perencanaan tersebut selanjutnya dapat mendukung keberhasilan

acara turnamen biliar. keberhasilan penyelenggaraan *event* turnamen biliar tentu saja dapat mendorong para pelanggan untuk terus mengikuti pertandingan setiap kali diadakan oleh pihak Hanggar.

2. Penyelenggaraan *event* turnamen biliar

Penyelenggaraan harus dapat memberikan alasan yang tepat tentang *event* apa yang akan diselenggarakan dan cocok dengan keinginan peserta atau pengunjung yang diharapkan (*target market*). Hasil wawancara berkaitan dengan penyelenggaraan *event* turnamen yang diadakan oleh Hanggar billiar dijelaskan sebagai berikut:

a. Operasional *event* turnamen biliar

Operasional *event* merupakan tahap dalam merealisasi perencanaan *event* yang telah dibuat sebelumnya. Hasil wawancara berdasarkan operasional *event* turnamen diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar melakukan persiapan, kemudian melakukan sesi pengundian.

“Operasional *event* turnamen biliar itu berlangsung yang pertama mungkin setelah semua persiapan telah dilakukan matang yang pasti tim kepanitiaan melakukan sesi pengundian untuk membagi-bagi para peserta dalam *pool* maupun *group* yang akan dimainkan oleh setiap peserta.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Lebih jelasnya untuk operasional pelaksanaan *event* turnamen biliar diungkapkan oleh Basuki Adi Nugroho sebagai berikut:

“Pelaksanaan operasional itu adalah bagian dari tahapan pelaksanaan turnamen yaitu sebagai intinya: disesuaikan jadwal yang sudah kita tentukan, sehingga peserta memahami jadwal yang sudah terencana sehingga mereka bisa menyikapi jadwal yang kita buat, selanjutnya *technical meeting* seluruh peserta turnamen atlit, manajer, yang wajib mengikuti *technical meeting* sehingga semua bentuk aturan peraturan pertandingan bisa dimengerti sehingga pelaksanaan

mereka sudah berjalan sesuai dengan jadwal harapannya adalah memberi kemudahan panitia sehingga acara pertandingan itu bisa berjalan dengan apa yang kita harapkan setelah itu kita wajib membagikan tropi sekaligus laporan kegiatan tersebut, setelah itu kita melakukan evaluasi minta masukan saran kritik dari peserta untuk meningkatkan, lalu membuat laporan pertanggungjawaban.” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa operasional pelaksanaan yang pertama adalah menyesuaikan jadwal yang sudah ditentukan, sehingga peserta memahami jadwal yang sudah terencana, dilanjutkan dengan *technical meeting* yang diikuti seluruh peserta turnamen, wasit, turnamen direktur, manajer harapannya adalah memberi kemudahan panitia sehingga acara pertandingan itu bisa berjalan dengan apa yang kita harapkan. Pelaksanaan turnamen, pihak kepanitiaan melakukan sesi pengundian untuk membagi-bagi para peserta dalam pool. Hal tersebut menunjukkan bahwa operasional *event* turnamen Hanggar Biliar sudah sangat terinci mulai dari persiapan jadwal hingga administrasi.

b. Pengawasan *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan pengawasan dan kontrol terhadap pelaksanaan *event* turnamen biliar dijelaskan sebagai berikut:

“Kontrol saat *event* turnamen biliar berlangsung akan dikontrol langsung oleh seorang ketua panitia atau yang biasa kami sebut *tournament director* dan dalam melakukan kontrol ini tugas dari seorang *tournament director* adalah mengontrol handicap dari masing masing peserta agar tidak terjadi kerancuan pada saat berlangsungnya *event* turnamen tersebut.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil tersebut serupa dengan wawancara yang dilakukan dengan

Basuki Adi Nugroho berkaitan dengan bagaimana kontrol saat *event* turnamen biliar itu berlangsung sebagai berikut:

“Kita mendapatkan tim supervisi dari induk organisasi disesuaikan dengan tingkatan mereka akan mengawasi keabsahan dari masing-masing atlet yang kedua dari segi teknis, yang paling tinggi adalah hakim pertandingan yang akan menyelesaikan masalah teknis atau keabsahan keatlitan atau persyaratan, kemudian ada turnamen direktur atau asisten menyelesaikan aturan pertandingan, jika ada masalah itu yang bertanggungjawab setelah wasit adalah turnamen direktur, selanjutnya ke dewan hakim. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penyelenggaraan *event* turnamen biliar dilakukan oleh turnamen *director* yang mengontrol handicap dari masing-masing peserta agar tidak terjadi kerancuan pada saat berlangsungnya *event* turnamen tersebut. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa Hanggar biliar dalam menyelenggarakan *event tournament* telah menerapkan sistem kontrol atau pengawasan dimana dalam hal ini dilakukan oleh induk organisasi, hakim pertandingan, *tournament director* dan dewan hakim.

c. Penanggungjawab *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan masalah-masalah apa yang sering terjadi dan penyebab masalah tersebut, Basuki Adi Nugroho menjelaskan bahwa:

“Jadi sangat mungkin terjadi masalah yaitu masalah administrasi, keabsahan atlet yang akan menyelesaikan adalah induk organisasi, masalah teknis lebih ke saat pertandingan yang menyelesaikan adalah wasit naik ke turnamen direktur naik lagi ke dewan hakim yang terdiri dari induk organisasi, kepanitiaan, dan perwakilan dari masing-masing daerah. Diluar itu masalah *non* teknis itu bisa dari atlet melakukan kesalahan istilahnya adalah *fault* sehingga lawannya merasa tidak terima, yang kedua adalah trik pemain mereka masih sering menggunakan trik untuk menteror lawan sehingga

mempengaruhi lawan sehingga merasa tidak fokus dengan gerakan dengan kata-kata atau sikap yang tidak baik saat bertanding, keteledoran wasit karena capek. Masalah ketertiban nanti keamanan yang akan bertindak” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa masalah yang sering terjadi diantaranya adalah administrasi, keabsahan atlit, masalah teknis, masalah non teknis dari atlit yang melakukan *fault*, pemain yang masih sering menggunakan trik untuk menteror lawan sehingga mempengaruhi lawan sehingga merasa tidak fokus serta keteledoran wasit. Hasil wawancara berkaitan dengan manajemen pengelola dalam hal menangani masalah adalah sebagai berikut:

“Mengenai siapa bertanggung jawab ataupun langsung melakukan eksekusi dilapangan adalah akan diputuskan langsung oleh *tournament director* tersebut sedangkan jika terjadi suatu permasalahan dalam suatu pertandingan itu akan diputuskan langsung oleh wasit yang memimpin langsung di meja pertandingan tersebut sebagai contoh kasus misal ada kejadian eeee ada kejadian foul atau salah pemukulan dalam suatu pertandingan itu akan diputuskan langsung oleh seorang wasit tapi apabila terjadi kisruhan atau keributan tentang masalah handicap dari masing masing peserta turnamen itu akan menjadi tanggung jawab seorang *tournament director*, guna dari handicap tersebut adalah agar bisa membatasi kesalahan-kesalahan atau pun bisa membatasi eee atau pun dengan kata lain bisa menyetarakan kemampuan dari masing masing peserta sesuai dengan *skillnya*.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa cara yang dilakukan pihak Hanggar Biliar dalam mengatasi masalah selama pertandingan adalah menyerahkannya pada wasit pertandingan. Jika kiranya keputusan wasit berdampak pada keributan para peserta dan

penonton, maka yang akan menangani permasalahan tersebut adalah *tournament director*.

d. Kesesuaian perencanaan dan pelaksanaan *event* turnamen billiar

Jalannya suatu *event* sangat dipengaruhi oleh konsep perencanaan acara tersebut. Tidak jarang ditemui ketidaksesuaian antara konsep dan pelaksanaannya. Hasil wawancara berkaitan dengan kesesuaian antara konsep dengan pelaksanaan adalah sebagai berikut:

“Apakah selalu sesuai dikonsep perencanaan dengan pelaksanaannya yang bisa kami jawab 90 % sesuai dengan perencanaan dengan pelaksanaannya.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar merasa kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan mencapai 95%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan cukup baik. Hal yang serupa diungkapkan oleh Basuki bahwa secara garis besar pelaksanaan sudah sesuai dengan rencana, namun masih ada kendala yakni waktu.

“Idealnya memang semuanya berjalan dengan apa yang kita rencanakan tapi sangat mungkin terjadi perubahan jadwal karena saat pertandingan itu molor sehingga jamnya berubah karena makan waktu banyak. Kedua biasanya terjadi saat pertandingan bertepatan dengan jam sembahyang terutama saat hari jum’at peserta melakukan ibadah sehingga mundur 1-2 jam” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar memiliki tingkat kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan dengan cukup baik, dan dapat mendukung dalam melaksanakan *event* turnamen. Basuki

juga menambahkan bahwa pihak Hanggar Biliar telah melakukan solusi untuk mengatasi ketidaksesuaian waktu pelaksanaan turnamen dengan menerapkan sistem *time express*.

“Solusinya kita melakukan *system time express* yaitu membatasi pemukulan jadi 1x45 detik harus memukul kalau tidak *fault* jadi itu ee... memudahkan kelancaran jam pertandingan waktu yang digunakan jadi selalu tepat, tp kalau tidak menggunakan, sangat mungkin jika peserta melambatkan permainan untuk membuat musuh *nervous* terutama dilakukan oleh pemain senior” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Pihak Hanggar Biliar telah memiliki pelaksanaan yang terstruktur melakukan pengawasan pada setiap menyelenggarakan *event*, dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi saat *event* turnamen berlangsung dan juga telah memiliki kesesuaian yang baik antara perencanaan dan penyelenggaraan *event* turnamen biliar hanya saja waktu yang diperlukan kadang melebihi target yang ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pihak Hanggar biliar telah melakukan identifikasi yakni mengetahui masalah yang dihadapi seperti *fault* dan waktu yang tidak sesuai. Selanjutnya menetapkan pihak-pihak yang dapat bertanggungjawab untuk menyelesaikan permasalahan seperti wasit dan *tournament director*. Melakukan kontrol yang dilakukan oleh *tournament director*, mendata risiko yang ada serta melakukan evaluasi dan untuk penyelesaian masalah.

3. Evaluasi *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan evaluasi *event* turnamen yang diadakan oleh Hanggar Biliar dijelaskan sebagai berikut:

a. Fokus evaluasi *event* turnamen biliar

Evaluasi berfokus pada proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan pada saat dilaksanakan *event*. Pelaksanaan evaluasi di Hanggar Biliar dijelaskan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Evaluasi dilakukan pada saat *tournament* telah selesai dilakukan yaitu kami akan melakukan evaluasi dari pertama yang dilakukan evaluasi adalah dari segi pelaksanaannya apakah dia sudah sesuai ataupun tidak dengan konsep yang direncanakan dari sejak semula. Kedua dari tingkat jumlah peserta apakah mencapai target yang sudah ditentukan oleh pihak manajemen, sedangkan untuk masalah-masalah yang terjadi akan menjadi evaluasi bagi manajemen untuk melakukan perbaikan *event* dikemudian hari.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal serupa diungkapkan oleh Basuki bahwa evaluasi berkaitan dengan target peserta, kontribusi terhadap pelaksana dan tolak ukur, yakni, jumlah peserta dan apakah altit baru itu muncul atau tidak:

“Dua kali evaluasi pertama setelah turnamen selesai dan sebelum kita menyampaikan laporan kepanitiaan saat pembagian tropi. Laporan kecil bahwa sesuai dengan jadwal, jumlah peserta, persoalan-persoalan yang terjadi. Kemudian selang beberapa hari setelah itu, 3-7 hari kita akan mengevaluasi secara keseluruhan jadi target peserta, kontribusi terhadap pelaksana dan tolak ukur, yakni tingkat pendapatan penjualan *F&B*nya apakah sesuai dengan target, jumlah peserta apakah sudah terwakili dan dokumentasi. Terakhir adalah tolak ukur dari peserta hasil turnamen itu apakah altit baru itu muncul, lalu kita masukan-masukan dari pemain, penonton dari perwakilan tim masing-masing, kemudian dari kepanitiaan, induk organisasi, kita rangkum lalu kita buat LPJ untuk bahan evaluasi agar pelaksanaan selanjutnya kita sudah memiliki konsep yang satu langkah lebih maju”

(Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa evaluasi pada *event* turnamen dilakukan pada saat turnamen telah selesai berkaitan dengan segi pelaksanaannya, jumlah peserta apakah mencapai target yang sudah ditentukan, penjualan F&B dan juga permasalahan-permasalahan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan *event* agar tidak kembali terjadi pada *event* selanjutnya. Basuki menambahkan anggota yang mengikuti evaluasi.

“Evaluasi secara internal dari pihak pelaksana, wasit, *tournament director* dan pihak manajemen Hanggar Biliar. Untuk eksternal kita melibatkan induk organisasi yang ada didaerah, sponsor, kepanitiaan, mass media untuk memberi sedikit ulasan menjadi gambaran pelaksanaan sehingga kedepan kita membuat langkah yang lebih bagus.” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa pihak-pihak yang mengikuti evaluasi diantara adalah pihak internal yakni pihak manajemen, untuk eksternal pihak Hanggar Biliar melibatkan induk organisasi yang ada didaerah, sponsor, dan mass media.

b. Laporan *event* turnamen billiar kepada *sponsorship*

Menyusun laporan pertanggungjawaban kepada pihak sponsor merupakan hal yang dilakukan setelah selesainya acara *event* turnamen billiar. Hasil wawancara berkaitan dengan bentuk laporan yang disusun oleh Hanggar Biliar untuk sponsor adalah sebagai berikut:

“Adalah yang pertama kami melakukan jumlah peserta yang mengikuti turnamen tersebut, yang kedua kami melakukan laporan berupa foto ataupun gambar dikumpulkan menjadi satu laporan

dengan jumlah peserta yang berupa LPJ.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal serupa diungkapkan oleh Basuki bahwa laporan pertanggungjawaban dibuat dalam bentuk proposal yang isinya laporan kegiatan, administrasi, hasil kegiatan, saran kritik dan evaluasi.

“Eee... *sponsorship* adalah lembaga yang mendanai kita. Kita berkewajiban membuat LPJ maksimal 10 hari setelah pelaksanaan dalam bentuk proposal yang isinya laporan kegiatan, administrasi, hasil kegiatan, saran kritik dan evaluasi itu sesuai dengan peraturan” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa laporan pertanggungjawaban yang dibuat oleh pihak Hanggar Biliar untuk para sponsor meliputi hasil kegiatan, administrasi, jumlah peserta, foto, gambar dan dokumen. Bagaimanapun, rencana bisnis yang ditetapkan oleh penyelenggara *event* harus dapat memenuhi harapan pemberi sponsor, sehingga tujuan keduabelah pihak dapat tercapai.

Hanggar Biliar telah melakukan evaluasi berkaitan dengan segi perencanaan, F&B, kendala teknis dan non teknis dilapangan, pelaksanaannya, jumlah peserta, pemenang lomba, administrasi dan juga permasalahan-permasalahan lain. Evaluasi ini berguna agar tidak kembali terjadi pada *event* selanjutnya. Pihak Hanggar Biliar juga membuat laporan pertanggungjawaban yang berisi tentang dokumentasi, arsip dan administrasi yang berfungsi sebagai pelaporan pertanggungjawaban terhadap manajemen Hanggar Biliar, sponsor maupun pihak *outsider*. Evaluasi ini dilakukan oleh pihak panitia penyelenggara dilakukan sebelum penyerahan hadiah maupun sesudah selesai penyelenggaraan event turnamen tersebut.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen *event* turnamen Hanggar Biliar dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Hanggar Biliar dan café adalah perusahaan dibidang hiburan yang menyediakan fasilitas olah raga biliar, Hanggar Biliar terbentuk atas gagasan atlet Nasional. Hanggar Biliar menjadi *Market Leader* dalam penyelenggaraan *event* turnamen biliar dari tahun 2006 di Yogyakarta bahkan se-Jawa Tengah. Manajemen dalam penyelenggaraan *event* turnamen dikelompokkan menjadi tiga tahapan yakni tahap perencanaan, pelaksanaan dan tahap evaluasi *event tournament* yang dibahas sebagai berikut:

1. Perencanaan *event* turnamen biliar

Hasil penelitian berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa manajemen Hanggar Biliar merasa *event* turnamen biliar sangatlah penting salah satunya supaya para konsumen Hanggar Biliar bisa menyalurkan bakat serta hobi dari mereka serta dapat mengasah kemampuan mereka dalam bermain biliar. Menurut Shone dan Parry (2002) *event* perlu diselenggarakan karena adanya kesamaan tujuan antara konsumen dan perusahaan, agar konsumen memiliki informasi tentang produk. Sesuai dengan teori tersebut *event* turnamen tentu saja memiliki kesamaan tujuan antara pihak Hanggar Biliar dan konsumen yakni menciptakan atlit-atlit baru biliar dan dapat mengajak konsumen secara langsung untuk mengasah kemampuan mereka.

Tujuan penyelenggaraan *event* turnamen biliar oleh pihak Hanggar Biliar adalah para pelanggan Hanggar Biliar dapat terus mempertahankan dan meningkatkan loyalitas mereka dan juga memperluas jaringan sekaligus

mendidik *customer* baru ataupun atlit sehingga mereka menjadi pelanggan yang bisa menjadi kontribusi untuk Hanggar Biliar. Tujuan diadakannya *event* juga dikemukakan oleh Noor (2009) yang menyatakan bahwa salah satu tujuan *event* adalah memasarkan *event* pada target yang ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar telah menentukan target. Target *event* yang ditetapkan oleh pihak Hanggar Biliar adalah untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, dan target yang dimaksud adalah siapa yang akan menghadiri *event* dalam hal ini adalah pelanggan Hanggar Biliar.

Tahap selanjutnya adalah tahap pencarian informasi dan melakukan riset dalam perencanaan *event* turnamen. Menurut Shone dan Parry (2002) pentingnya pengambilan keputusan pada penyelenggaraan *event* bergantung pada banyaknya situasi yang dihadapi. Misalnya keputusan untuk menetapkan tempat penyelenggaraan *event*, penetapan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan atau hal lainnya yang berhubungan dengan kemampuan pemimpin penyelenggara memutuskan hal tersebut. Bahkan tidak jarang pada saat *event* berlangsung, keputusan cepat juga harus dapat dilakukan untuk hal yang kritis. Perencanaan penyelenggaraan *event* turnamen biliar berdasarkan wawancara diketahui bahwa pihak Hanggar juga selalu melakukan riset dan mencari informasi. Informasi atau riset yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan untuk penyelenggaraan merupakan hal yang sangat penting dalam menyelenggarakan *event* turnamen biliar.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa informasi yang

diutamakan oleh pihak Hanggar Biliar berkaitan dengan waktu penyelenggaraan adalah melihat agenda nasional, kemudian melihat target dan disesuaikan dengan agenda olahraga nasional maupun agenda pemerintah sehingga tidak terjadi bentrok pelaksanaan dan pesertanya bisa maksimal sesuai dengan rencana. Riset yang dilakukan oleh pihak Hanggar diantaranya adalah menentukan tanggal yang tepat agar tidak bertabrakan dengan *event* biliar ditempat lain selain itu pihak Hanggar Biliar juga melakukan riset untuk mengetahui kelas yang masih beginner ataupun yang sudah menjadi atlet agar terjadi satu pencapaian peserta turnamen yang bisa maksimal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar telah melakukan riset dan mencari informasi berkaitan dengan waktu dan tempat agar tidak terjadi bentrok antar *event* yang diadakan oleh pihak lain.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, pihak Hanggar Biliar sudah melakukan pencarian informasi dan riset sebelum menyelenggarakan *event* turnamen dan sudah sangat berpengalaman membaca *event-event* yang berlangsung di Indonesia, namun berhubung pembuatan kalender kegiatan *event* turnamen satu kali untuk kegiatan 1 tahun kedepan, yaitu pada bulan januari, maka sering pula terjadinya bentrok dengan pertandingan di tempat lain, terutama untuk pertandingan kelas lokal se-DIY Jateng. Untuk meramalkan pertandingan kelas lokal lebih sulit dibanding dengan nasional maupun Internasional dikarena pertandingan kelas lokal sering membuat mendadak dan tidak mengacu agenda nasional dan internasional.

Menurut Shone dan Parry (2002) untuk mendapatkan pilihan terbaik akan waktu atau tempat penyelenggaraan sebaiknya dicari informasi sebanyak mungkin tentang tempat penyelenggaraan dan waktu. Hal yang biasa terjadi untuk pengambilan keputusan masalah karena waktu penyelenggaraan kurang tepat karena pada saat yang bersamaan terdapat *event* lain yang sejenis yang diselenggarakan.

Jadwal penyelenggaraan *event* yang dilakukan oleh pihak Hanggar Biliar adalah penetapan tanggal dan waktu dan perencanaannya. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh gambaran bahwa pihak Hanggar Biliar telah menjadwalkan setiap pertandingan yang akan diselenggarakan sebagai langkah yang diambil bahwa turnamen dimulai dari tingkat bawah yaitu handicap junior pemula, kemudian pemula pratama kemudian pratama kelas *non master* akhirnya ke kelas bebas secara berkesinambungan. Menetapkan tanggal pelaksanaan sangat diperlukan untuk membuat rencana yang tepat, selain itu perlu menetapkan tanggal cadangan. Pihak Hanggar Biliar telah menentukan penyelenggaraan *event* turnamen biliar setiap tiga bulan sekali, hal tersebut tentu saja akan menjadi bahan pertimbangan dan daya dukung bagi para konsumen untuk datang dan mengikuti turnamen di setiap penyelenggaraannya.

Lamanya waktu penyelenggaraan *event* juga tentu saja dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan *event* dalam hal ini adalah *event* turnamen biliar. Noor (2009:118) menjelaskan bahwa waktu merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan sebuah *event*. Berdasarkan hasil

wawancara diperoleh informasi bahwa *event* turnamen yang berskala daerah membutuhkan waktu sekitar 4 sampai 5 hari sedangkan untuk *eventnya* yang berskala Nasional dan Internasional membutuhkan waktu 7 sampai 9 hari. Lamanya penyelenggaraan *event* tentu saja juga berpengaruh terhadap tingginya biaya produksi. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh pihak Hanggar billiar.

Biaya yang dikeluarkan tidak lepas dari perencanaan biaya yang disusun sebelumnya oleh pihak Hanggar. Perencanaan anggaran biaya merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam menyelenggarakan *event*. Setelah mengetahui dengan jelas apa tujuan diadakan *event*, maka anggaran mulai dapat dibuat. Menurut Noor (2009:146) dalam menyusun anggaran keuangan *event*, diperlukan ketelitian terhadap komponen apa saja yang harus masuk dalam anggaran. Hasil wawancara berdasarkan besarnya hadiah yang diberikan menunjukkan bahwa besarnya hadiah berkisar antara 15 sampai dengan 30 juta setiap *event* nya. Namun hadiah untuk peserta pemula dan atlit internasional tentu saja berbeda dikarenakan terdapat standar hadiah untuk pemain internasional. Perencanaan *event* berkaitan dengan *event* turnamen billiar salah satunya adalah anggaran untuk memberikan hadiah kepada para peserta. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh gambaran bahwa pihak Hanggar Biliar telah menyusun anggaran biaya pengeluaran dan pendapatan *event* secara terperinci, teliti dan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan sponsor.

Pentingnya sebuah sponsor pada suatu perusahaan atau event adalah untuk membangun salah satu jaringan komunikasi yang saling menguntungkan. Menurut Noor (2009:163) salah satu teknik promosi yang sering digunakan dalam bisnis berskala besar atau kecil untuk komersial adalah menjadi sponsor dan penyelenggaraan *event*. Hasil penelitian berdasarkan pemilihan sponsor diketahui penyelenggaraan kegiatan *event* turnamen Hanggar Biliar menjalin kerjasama dengan perusahaan rokok ternama yaitu Djarum L.A sebagai *sponsorship* tunggal. Dipilihnya perusahaan rokok Djarum L.A dikarenakan kontraprestasi yang saling menguntungkan. Tujuan kerjasama dengan sponsor dalam pelaksanaan *event* turnamen biliar adalah untuk membantu pendanaan, dan juga peningkatan pendapatan sehingga hadiah bisa diperbesar. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar telah memiliki sponsor tunggal yang memiliki bidang yang sama yakni bidang olahraga, sehingga dapat mendukung dalam keberhasilan penyelenggaraan *event*.

Selanjutnya untuk mendapatkan sponsor pada sebuah event tentu saja dibutuhkan suatu usaha atau teknik yang baik sehingga pihak perusahaan bisa mendapatkan sponsor yang sesuai dan dapat saling menguntungkan. Tanpa dapat mengungkapkan keuntungan apa saja yang akan didapat oleh perusahaan yang menjadi sponsor event tersebut, maka akan sulit mendapatkan sponsor, karena pihak sponsor tidak hanya memikirkan keuntungan finansial tetapi juga harus mampu meningkatkan citra terhadap

sponsor (Noor: 2009:165). Oleh karena itu, pihak penyelenggara *event* perlu menerapkan teknik yang baik untuk mendapatkan sponsor.

Noor (2009) mengungkapkan bahwa hal-hal yang perlu diingat dalam mendapatkan sponsor diantaranya *event* dan sponsor harus sama-sama memiliki pangsa pasar yang sama, adanya media yang sesuai serta keuntungan yang akan diperoleh oleh sponsor juga harus diperhitungkan. Teknik yang digunakan untuk mendapatkan sponsor berdasarkan wawancara diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar menggunakan teknik *marketing* dengan mencari perusahaan-perusahaan yang mau mensupport dibidang biliar. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar memilih sponsor sesuai dengan kesamaan tujuan dan memiliki pangsa pasar yang sama di bidang olahraga yakni PT. Djarum L.A.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, rokok Djarum L.A. sebagai sponsor tunggal dan memiliki kontrak *exclusive* dengan Hanggar Biliar atas semua *event-event* yang diadakan di Hanggar Biliar memiliki kekurangan yaitu tidak bisa bereksplosasi dan berkreasi dengan bebas untuk membuat acara-acara yang lain tanpa ada kesepakatan oleh pihak rokok Djarum L.A. Hal ini membuat pihak Hanggar Biliar tidak bisa membuat acara-acara yang lebih *expressive*.

Selanjutnya, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan sebuah *event* selain sponsor, yaitu orang-orang yang terlibat dalam *event* tersebut. Menurut Noor (2009:124) jenis sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan *event* ada dua macam yakni staf dan sukarelawan.

Staf merupakan pegawai yang dibayar pada saat penyelenggaraan event dan sukarelawan merupakan orang yang tidak mendapatkan keuntungan *finansial* dari event, dalam hal ini adalah penonton turnamen biliar. Pihak penyelenggara akan dapat mengetahui dengan jelas siapa saja yang akan mendukung terselenggaranya *event* tersebut. Persiapan yang diperlukan dalam penyelenggaraan kegiatan biasanya lebih karena cakupan *event*, semakin besar jumlah peserta yang akan hadir maka akan semakin kompleks kebutuhan yang perlu dipersiapkan begitu pula dengan staf yang dibutuhkan juga akan semakin banyak.

Hasil wawancara berkaitan dengan tujuan keterlibatan pihak internal dan eksternal adalah agar mendapat legalitas dari pihak eksternal yakni induk organisasi, sedangkan untuk pihak internal dalam rangka memudahkan dan melancarkan pelaksanaan *event* turnamen biliar tersebut. Orang-orang yang terlibat dalam *event* turnamen biliar adalah *insider* Hanggar Biliar sendiri yaitu dari pihak manajemen, staff dan karyawannya dan juga pihak *outsider* yakni tenaga-tenaga *parttime* yang nantinya sebagai wasit dan lain sebagainya dan tentu saja para peserta turnamen dan para penonton. Berdasarkan teori dan hasil penelitian, diketahui bahwa orang-orang yang terlibat dalam *event* tersebut yakni dari pihak *insider* terdiri atas staf Hanggar Biliar dan para peserta turnamen juga para sukarelawan yakni para penonton.

Setelah memperhitungkan orang-orang yang ikut dalam menyelenggarakan *event*, selanjutnya dibentuklah suatu panitia penyelenggaraan. Segala suatu bentuk kegiatan harus dimulai dengan

perencanaan sehingga semuanya harus dibentuk agar semuanya dapat disesuaikan dengan kapasitas *job* diskripsinya masing-masing memudahkan pelaksanaan sesuai *rundown* atau jadwal pada prinsipnya adalah untuk memudahkan pelaksanaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan dalam bentuk susunan kepanitian event turnamen ada kekurangan, berupa kepanitian yang kurang *professional* seperti wasit yang tidak berpengalaman, *tournament director* yang sering meninggalkan area pertandingan, dewan hakim yang ada keterpihakan dalam mengambil keputusan, penerapan sanksi kurang tegas. Hal ini sering juga menghambat keberhasilan dalam penyelenggaraan turnamen.

Publikasi atau kegiatan promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengajak atau menarik konsumen untuk membeli produk atau dalam hal ini datang dan mengikuti turnamen biliar di Hanggar biliar. Menurut Suseno (2009:51) faktor promosi adalah suatu bentuk kemasan komunikasi yang berisi tentang nama pentas, materi/penampilan pentas, waktu, tempat dan harga tiket. Promosi harus menarik, informatif, kreatif, lugas, jelas, dan tertata. Semakin besar penonton yang ditargetkan, semakin besar pula budget untuk promosinya. Perencanaan publikasi atau promosi memerlukan perencanaan secara seksama sampai ke soal-soal kecilnya meliputi barang-barang yang akan digunakan, *advertisement* yang akan digunakan, serta memberikan instruksi kepada para petugas yang akan menjalankan tugas publikasi tersebut (Alma, 1992:156).

Hasil wawancara berdasarkan publikasi atau kegiatan promosi menunjukkan bahwa fungsi dari publikasi adalah untuk mempromosikan *event* agar mendapatkan hasil yang maksimal. Berdasarkan data dokumentasi yang dimiliki oleh pihak Hanggar, diketahui pihak Hanggar telah melakukan kegiatan promosi secara menarik, informatif, kreatif, lugas, jelas, dan tertata media cetak berupa flayer, baliho, spanduk sedangkan publikasi dengan media elektronik dilakukan melalui social media yaitu facebook.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, media promosi yang dilakukan pihak Hanggar Biliar sudah cukup bagus hingga peliputan acara *event* tournament dan hasil pertandingan dikabarkan dimedia massa seperti Koran KR, namun ada kecenderungan untuk publikasi acara *event* turnamen dilakukan di komunitas biliar, rumah biliar, website biliar, majalah biliar, forum biliar, club biliar, seolah-olah publikasi *event* turnamen ini untuk kalangan terbatas saja. Maksud penulis bagaimana agar publikasi acara *event* turnamen membidik segmentasi pasar baru hingga acara tersebut sebagai daya tarik pengunjung baru, misalnya promosi di lingkungan kampus, lingkungan hiburan yang sesuai sekmennya dengan Hanggar Biliar, dan tempat wisata.

Setelah menentukan media promosi, selanjutnya pihak Hanggar Biliar menentukan target *audience* dalam acara *event* turnamen yang akan diselenggarakan. Pada tahap mengidentifikasi siapa yang akan hadir, perlu dipertimbangkan untuk menggunakan semua sumber daya yang ada pada organisasi penyelenggara (Noor, 2009:114). Hasil wawancara menunjukkan

bahwa pelanggan Hanggar Biliar, atlet biliar, club biliar dan para pecinta olahraga biliar merupakan target *audience* dalam *event* turnamen biliar tersebut. Target audience ini tidak terbatas dari karakternya saja, namun juga ruanglingkup jangkauan wilayah target *audience*, se-jogja DIY, Joglosemar (Jogja-Solo-Semarang), se-DIY Jateng, Open nasional, Open Internasional. Adapun target audience berdasarkan kelas yang akan dipertandingkan, pemula, pratama, *non master* dan kelas bebas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar telah memaksimalkan sumber daya yang ada sesuai dengan target *event* yakni memaksimalkan sumber daya manusia dan juga memaksimalkan alat-alat yang digunakan dalam melaksanakan *event* turnamen. Hal juga dilihat dari gengsi pertandingan, untuk melihat gengsi pertandingan bisa dilihat dari bersaran total hadiah dan kelas pertandingan yang dimainkan, misalnya total hadiah 300 juta, tentunya peserta yang ikut bisa dipastikan dari luar negeri akan hadir dan tentunya ini kelas untuk pemain *professional* dan untuk para *master*. Alat yang digunakan dan sumber daya manusianya pun tergantung gengsi pertandingan tersebut, jika gengsi pertandingannya kelas *professional* maka alat-alat yang digunakan pun standar internasional dan panitianya pun dipakai yang sudah mempunyai bersertifikat dari organisasi terkait yaitu POBSI (Persatuan Olahraga Biliar Seluruh Indonesia). Hal tersebut juga didukung dengan pihak Hanggar Biliar sendiri dan penambahan karyawan dibagian pelayanan, bagian informasi, bagian F&B dan bagian parkir, dengan tujuan agar peserta turnamen

mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak Hanggar Biliar agar penyelenggaraan berjalan dengan baik sehingga terciptanya kepuasan konsumen yang berimbas pada loyalitas konsumen dalam penyelenggaraan *event* turnamen biliar di Hanggar Biliar.

Perencanaan *event* tidak lepas dari perencanaan dalam hal susunan acara yang akan dilaksanakan pada *event* tersebut. Runtutan acara sangat menentukan waktu dan durasi dalam suatu *event*. Perlunya susunan acara dalam menyelenggarakan *event* turnamen biliar adalah untuk mendukung kelancaran pelaksanaan dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Menurut Suseno (2009,31) untuk mencapai sebuah kesuksesan dalam suatu acara yang digelar, salah satu faktor terpenting adalah bagaimana acara itu tersusun. Hasil wawancara menjelaskan bahwa susunan acara dalam *event tournament* biliar yang pertama melakukan technical meeting, melakukan babak kualifikasi selama 3 hari, melakukan babak 32 besar *double elimination* 1 hari dan babak utama 1 hari dilanjutkan dengan penyerahan hadiah. Untuk melihat jadwal pertandingan setiap hari pihak panitia sudah menyiapkan bagan pertandingan yang ditempel didinding dekat kasir yang berguna sebagai informasi *time schedule* kepada pemain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Hanggar biliar telah memiliki susunan acara yang rinci dalam mengadakan *event* turnamen biliar. Hal tersebut tentu dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan *event* turnamen biliar.

Peralatan dan lengkap dan memadai dapat mendukung keberhasilan penyelenggaraan *event* turnamen biliar. Menurut Rob Harris and Johnny

(2002:17) unsur-unsur peralatan yang penting dalam menyelenggarakan *event* diantaranya *sound system, lighting, audiovisual*, efek khusus, dekorasi dan setting tempat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa peralatan yang harus dipersiapkan saat menggelar turnamen biliar diantaranya meja pertandingan, bagan pertandingan, alat tulis, alat *score*, papan tulis, alat *drawing*, *sound mix*, dan yang tidak kalah penting adalah kelengkapan sumber daya manusia antara lain wasit dan turnamen *director*., Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti diketahui pihak Hanggar Biliar telah menyiapkan *sound system, lighting, audiovisual*, efek khusus, dekorasi dan setting tempat. Pihak Hanggar Biliar dinilai telah mempersiapkan peralatan sesuai dengan kebutuhan tournament.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori berkaitan dengan perencanaan *event* turnamen biliar di Hanggar Biliar, dapat dinyatakan bahwa pihak Hanggar biliar telah memiliki perencanaan yang cukup baik. Perencanaan tersebut selanjutnya dapat mendukung keberhasilan acara tournament biliar. keberhasilan penyelenggaraan *event tournament* biliar tentu saja dapat mendorong para pelanggan untuk terus mengikuti pertandingan setiap kali diadakan oleh pihak Hanggar Biliar.

2. Penyelenggaraan *event* turnamen biliar

Setelah semua informasi berkaitan dengan rencana penyelenggaraan *event* diperoleh, tahap selanjutnya adalah menuangkan rencana ke dalam perencanaan yang lebih detail dan dilakukan oleh pihak yang kompeten di bidangnya (Noor, 2009:105). Penyelenggaraan suatu pertandingan, para

pelaksana pertandingan tersebut haruslah terdiri atas orang-orang yang ahli dalam bidangnya. Hal ini dilakukan agar semua rencana berjalan dengan baik dan lancar. Dalam ilmu manajemen dijelaskan bagaimana cara yang baik untuk menyelesaikan suatu kegiatan agar dapat berjalan sesuai dengan perencanaan hingga detail pelaksanaan teratur dan terkontrol sehingga hasil yang didapat memuaskan bagi semua peserta, para panitia dan penonton.

Pelaksanaan *event* yang pertama adalah bagaimana *event* tersebut berjalan dari awal hingga akhir acara sesuai dengan perencanaan. Hasil wawancara berkaitan dengan operasional *event* diperoleh informasi bahwa operasional pelaksanaan yang pertama adalah menyesuaikan jadwal yang sudah ditentukan, konsep acara, kelas yang dipertandingkan sehingga peserta memahami secara keseluruhan dari perencanaan, dilanjutkan dengan *technical meeting* yang diikuti seluruh peserta turnamen atlit, *tournament director*, wasit, panitia, staf Hanggar Biliar, dewan hakim, induk organisasi dan penonton yang hadir, harapannya adalah agar semua yang terlibat mengetahui alur, agenda dan jadwal yang telah disiapkan oleh panitia sehingga acara pertandingan itu bisa berjalan dengan apa yang kita sudah direncanakan. Pelaksanaan turnamen dimulai dari pihak kepanitiaan melakukan sesi pengundian (*drawing*) untuk membagi-bagi para peserta dalam *pool* skema pertandingan dan menuliskan di bagan pertandingan sehingga para peserta mengetahui *time schedule* yang berfungsi agar waktu pelaksanaan dapat terukur, hal tersebut menunjukkan bahwa operasional *event* turnamen Hanggar Biliar sudah sangat terinci dan detail mulai dari

persiapan hingga pelaksanaan.

Setelah melakukan kegiatan operasional, pihak Hanggar Biliar melakukan kontrol terhadap pelaksanaan *event*. Kontrol atau pengawasan merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan suatu *event*. Pengawasan dapat dilakukan oleh orang-orang dalam kepanitiaan yang bertanggungjawab di bidang masing-masing sesuai dengan *jobdisk* yang telah direncanakan. Tugas dari *tournament director* adalah menampung dan memutuskan semua permasalahan teknis dan non-teknis yang timbul dari para peserta pertandingan, wasit pertandingan, panitia pelaksana dan penonton. Keputusannya adalah mutlak dan final (Noor, 2009:104). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa Hanggar Biliar dalam menyelenggarakan *event* turnamen telah menerapkan sistem kontrol atau pengawasan dimana dalam hal ini dilakukan oleh induk organisasi (POBSI), wasit, *tournament director*, dewan hakim dan ketua panitia *event* turnamen Hanggar Biliar. Adanya kontrol yang baik oleh orang yang tepat dibidangnya dapat mendukung dan mensukseskan kelangsungan *event* turnamen sehingga acara dapat berjalan dengan baik.

Walaupun pihak Hanggar Biliar telah melakukan kontrol terhadap pelaksanaan *event* dengan menetapkan bidang kontrol masing-masing sesuai dengan *jobdisk*, permasalahan dalam *event* turnamen masih sering kali terjadi terutama masalah dilapangan saat berlangsungnya pertandingan. Masalah-masalah yang dapat timbul dari *event* turnamen diantaranya adalah kejadian foul yang tidak terlihat oleh wasit, keributan para pendukung salah satu

peserta, keributan antar tim, waktu yang tidak sesuai dengan jadwal, penonton yang tidak faham dengan aturan turnamen, masalah aturan pakaian peserta pertandingan yang digunakan, tidak fahamnya peserta akan aturan baru dari induk organisasi (POBSI).

Pihak panitia pelaksana dituntut untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut agar tidak mengganggu jalannya *event* turnamen yang telah direncanakan sebelumnya. Menurut Noor (2009:196) salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan *event* yang sukses adalah adanya risiko yang dapat dikelola dengan baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masalah yang sering terjadi diantaranya adalah administrasi, keabsahan atlit, masalah teknis, masalah *non* teknis dari atlit yang melakukan *fault*, pemain yang masih sering menggunakan trik untuk meneror lawan sehingga mempengaruhi lawan sehingga merasa tidak fokus serta keteledoran wasit. Pihak Hanggar Biliar selanjutnya melakukan tindakan untuk mengatasi masalah tersebut sesuai dengan jobdisk yang telah dibagi, misalnya masalah teknis lapangan akan diselesaikan oleh wasit jika tidak selesai akan dilanjutkan ke *tournament director*, masalah keabsahan atlit diserahkan oleh induk organisasi POBSI (Persatuan Olahraga Biliar Seluruh Indonesia) dibawah naungan KONI (Komite Olahraga Negara Indonesia), masalah pembayaran pendaftaran diserahkan kepada *cashier* atau bagian administrasi.

Pihak Hanggar Biliar telah mengelola resiko dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara bahwa cara yang dilakukan pihak Hanggar Biliar dalam mengatasi permasalahannya. Pengelolaan masalah

yang baik oleh pihak Hanggar Biliar dapat menjadi daya dukung dalam penyelenggaraan turnamen yang adil dan hal tersebut tentu saja dapat mendukung peserta untuk selalu sportif dan bagi pihak Hanggar dapat menanamkan tanggungjawab penuh pada seorang *tournament director*.

Pelaksanaan suatu *event* sangat dipengaruhi oleh konsep perencanaan acara tersebut. Tidak jarang ditemui ketidaksesuaian antara konsep dan pelaksanaannya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar merasa kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan mencapai 90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan cukup baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar memiliki tingkat kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan dengan cukup baik, dan dapat mendukung dalam melaksanakan *event* turnamen, hanya saja terkadang jadwal dan perencanaan waktu yang dibutuhkan sering melebihi target yang ditentukan.

Risiko yang dapat terjadi selama pelaksanaan *event* harus segera ditangani agar tidak mengganggu jalannya *event*. Bowdin dkk (2003) dalam Noor (2009,200) mengungkapkan bahwa tahapan dalam mengidentifikasi risiko yang terjadi dalam *event* adalah dengan melakukan identifikasi, penetapan, Kontrol, pendataan dan evaluasi. Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pihak Hanggar telah melakukan identifikasi yakni mengetahui masalah yang dihadapi seperti kejadian teknis saat pertandingan dan waktu yang tidak sesuai. Selanjutnya menetapkan pihak-pihak yang dapat menyelesaikan permasalahan seperti

wasit dan *tournament director*, melakukan kontrol yang dilakukan oleh *tournament director*, mendata risiko yang ada serta melakukan evaluasi dan penyelesaian masalah. Hasil tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara dimana pihak Hanggar Biliar telah melakukan solusi untuk mengatasi ketidaksesuaian waktu pelaksanaan tournament dengan menerapkan sistem *time express* yakni membatasi pemukulan jad 1x45 detik peserta harus memukul jika tidak maka dinyatakan *fault*.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori berkaitan dengan pelaksanaan *event* turnamen biliar di Hanggar Biliar, dapat dinyatakan bahwa pihak Hanggar Biliar telah memiliki pelaksanaan yang terukur dan terstruktur. Pihak Hanggar Biliar telah melakukan pengawasan pada setiap menyelenggarakan *event*, dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi saat *event* turnamen berlangsung dan juga telah memiliki kesesuaian yang baik antara perencanaan dan penyelenggaraan *event* turnamen biliar hanya saja waktu yang diperlukan kadang melebihi target yang ditentukan. Pelaksanaan *event* turnamen yang baik oleh pihak Hanggar Biliar tentu saja dapat mendorong para pelanggan untuk terus mengikuti pertandingan setiap kali diadakan oleh pihak Hanggar Biliar.

3. Evaluasi *event tournament biliar*

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen *event* dimana tahap ini merupakan tahap dimana para pelaksanaan dapat mengetahui sebaik apa *event* tersebut telah berjalan dan apa solusi untuk pelaksanaan *event* yang akan datang. Evaluasi berfokus pada proses untuk menyediakan informasi

mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan pada saat dilaksanakan *event*. Menurut Noor (2009,174) evaluasi harus dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja *event organizer*. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, bahwa evaluasi pada *event* turnamen dilakukan pada saat turnamen telah selesai berkaitan dengan segi pelaksanaannya sudah sesuai dengan perencanaan, apakah targetan tercapai atau belum dari jumlah peserta, tingkat pendapat Hanggar Biliar dari F&B serta permasalahan-permasalahan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan *event* agar tidak kembali terjadi pada *event* selanjutnya. Pihak-pihak yang mengikuti evaluasi pada pelaksanaan *event* turnamen biliar diantara adalah pihak *internal* yakni pihak panitia, wasit, *tournament director*, dewan hakim, staff Hanggar Biliar yang terlibat, untuk *eksternal* pihak Hanggar Biliar melibatkan induk organisasi (POBSI), peserta, penonton dan pihak media massa. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pihak Hanggar Biliar telah melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan *event* tournament yang diikuti oleh pihak *internal* dan *eksternal* juga pihak media masa.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, evaluasi Hanggar Biliar dengan gengsi kelas professional memang melakukan evaluasi dengan struktur dan terukur dan pula melibatkan pihak internal dan eksternal seperti yang disebutkan diatas, namun ini tidak terjadi kelas pertandingan lokal atau pertandingan dengan hadiah 10jutaan kebawah, terkesan evaluasi yang dilakukan asal-asalan tidak melibatkan seluruh pihak internal dan eksternal, hanya melibatkan *tournament director*, staf hanggar

dan ketua panitia pelaksanaan *event* saja.

Setelah melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan, pihak panitia pelaksana event turnamen membuat laporan pertanggungjawaban kepada manajemen Hanggar Biliar dan pihak sponsor. Sponsor merupakan salah satu sumber dana dalam melaksanakan *event*, sponsor dan manajemen Hanggar Biliar tentu saja menginginkan kejelasan mengenai rencana, waktu, anggaran dana, biaya pengeluaran, target yang dicapai dan juga yang tidak kalah penting adalah keuntungan yang didapat. Hal tersebut yang menyebabkan pentingnya menyusun laporan pertanggungjawaban kepada pihak sponsor dan manajemen Hanggar Biliar. Bagaimanapun, rencana bisnis yang ditetapkan oleh penyelenggara *event* turnamen harus dapat memenuhi harapan pemberi sponsor, sehingga tujuan kedua belah pihak dapat tercapai. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui pada tahap evaluasi, pihak Hanggar Biliar juga telah membuat laporan pertanggungjawaban kepada pihak sponsor dan manajemen Hanggar Biliar yang nantinya dapat digunakan untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil penelitian berkaitan dengan evaluasi *event* turnamen biliar di Hanggar Biliar, dapat dinyatakan bahwa pihak Hanggar Biliar telah melaksanakan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan *event* turnamen biliar. Pihak Hanggar Biliar juga sudah membuat laporan pertanggungjawaban yang berisi tentang jumlah pengeluaran, jumlah pemasukan, jumlah peserta dan data peserta, data pemenang, arsip-arsip, dokumentasi acara dan semua permasalahan yang ditemui di lapangan. Hal

tersebut tentu dapat mendukung pihak Hanggar Biliar dalam menyelenggarakan *event* selanjutnya. Evaluasi yang terstruktur oleh pihak Hanggar Biliar tentu saja dapat menjadi acuan untuk terus memperbaiki pelaksanaan *event* turnamen tersebut, dan tentu saja mendorong para pelanggan untuk terus mengikuti pertandingan setiap kali diadakan oleh pihak Hanggar Biliar sehingga terciptanya loyalitas pelanggan terhadap Hanggar Biliar.

BAB III

HASIL DAN ANALISIS DATA

C. Penyajian Data

4. Perencanaan *event* turnamen biliard

Proses perencanaan *event* dimulai dengan menentukan tujuan yang dapat diterima dengan jelas oleh setiap anggota tim yang akan terlibat dalam pelaksanaan *event*. Kejelasan tujuan yang dimunculkan pada proses perencanaan akan membawa setiap anggota tim pada tujuan dan arah yang sama dalam pelaksanaan *event*. Hasil wawancara berkaitan dengan perencanaan *event* turnamen yang diadakan oleh Hanggar Biliar dijelaskan sebagai berikut:

o. Tahapan tujuan perencanaan

Hanggar Biliar pernah menyelenggarakan *event* turnamen biliard dari skala kota (jateng & DIY), Jawa, Nasional bahkan pernah untuk skala Asia. Hal tersebut tentu saja sangat mendukung Hanggar Biliar untuk menyelenggarakan *event* turnamen biliard. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan John David Adam selaku *operational* dan *marketing manager* Hanggar Biliar ketika diwawancarai mengenai mengapa harus diselenggarakan *event* turnamen biliard menyatakan bahwa:

“Oke selamat malam Angkasa, saya John David Adam selaku operasional dan *marketing* manajer Hanggar Biliar, baik saya akan menjawab pertanyaan pertama yaitu kenapa harus diselenggarakan *event* turnamen biliard, yang pertama kenapa harus diadakan yang menurut kami selaku manajemen Hanggar Biliar amatlah sangat penting diselenggarakan *event* turnamen biliard yang mana akan sangat

berguna bagi Hanggar Biliar selaku salah satu rumah biliar yang dalam rangka mengembangkan perusahaan Hanggar Biliar ini agar lebih maju yaitu dengan cara mengadakan *event* turnamen ini supaya para konsumen Hanggar Biliar bisa menyalurkan bakat serta hobi dari mereka dan menjadi wadah bagi para teman-teman pecinta biliar agar mengetahui sejauh mana mereka bisa mengetahui kemampuan ataupun hasil dari latihan mereka selama ini dibiliar, mungkin itu yang bisa kami jawab”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Mengenai bagaimana pelaksanaan *event* turnamen biliar berdasarkan wawancara dengan Bapak Basuki Adi Nugroho selaku Sekretaris POBSI Yogyakarta adalah sebagai berikut:

“Jadi turnamen ini dilaksanakan kita sesuaikan dengan konsep, manajemen yaitu pertama adalah pembinaan yang terprogram terencana dan berkesinambungan selama 1 tahun”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa manajemen Hanggar biliar merasa *event* turnamen biliar sangatlah penting salah satunya supaya para konsumen Hanggar Biliar bisa menyalurkan bakat serta hobi dari mereka serta dapat mengasah kemampuan mereka dalam bermain biliar. *Event* turnamen memiliki kesamaan tujuan antara pihak Hanggar dan konsumen yakni menciptakan atlit-atlit baru biliar dan dapat mengajak konsumen secara langsung untuk mengasah kemampuan mereka.

p. Harapan *event* turnamen biliar

Hasil penelitian berdasarkan wawancara berkaitan dengan apa yang diharapkan dari *event* turnamen biliar, John David Adam mengemukakan bahwa *event* turnamen biliar digunakan untuk

meningkatkan loyalitas pelanggan.

“Baik, apa yang diharapkan dari *event* turnamen biliar ini adalah agar mempertahankan atau meningkatkan loyalitas dari pelanggan Hanggar Biliar sendiri dan juga bisa meningkatkan pendapat harian dari event yang diselenggarakan”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Basuki bahwa salah satu dilaksanakan turnamen biliar adalah untuk mendapatkan dan mendidik konsumen baru agar berkontribusi untuk Hanggar Biliar sebagai berikut:

“Sesuai dengan konteks yang diharapkan untuk data adalah memperluas jaringan sekaligus mendidik *customer* baru ataupun atlet sehingga mereka menjadi pelanggan yang bisa menjadi kontribusi untuk Hanggar Biliar. Jadi kita membuat *event* turnamen itu adalah satu pertama adalah memperkenalkan *brand* ke masyarakat untuk bisa kedepan menjadi pelanggan kemudian menciptakan atlet sekaligus sesuai dengan program pemerintah yaitu mengolahragakan masyarakat dan memasyarakatkan olahraga”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa dengan diadakannya *event* turnamen biliar, diharapkan para pelanggan Hanggar Biliar dapat terus mempertahankan dan meningkatkan loyalitas mereka dan juga memperluas jaringan sekaligus mendidik customer baru ataupun atlet sehingga mereka menjadi pelanggan yang bisa menjadi kontribusi untuk Hanggar Biliar. Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar telah menentukan target. Target *event* yang ditetapkan oleh pihak Hanggar Biliar adalah untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, dan target yang dimaksud adalah siapa yang akan menghadiri *event* dalam hal ini adalah pelanggan Hanggar Biliar.

- q. Informasi atau riset yang dibutuhkan dalam mengambil keputusan penyelenggaraan *event* turnamen biliar.

Informasi dibutuhkan demi kelancaran dan kesesuaian target pelaksanaan *event* turnamen biliar. Selain itu informasi juga dibutuhkan untuk mengetahui *event* apa yang terjadi pada bulan-bulan tertentu seperti yang diungkapkan oleh Bapak Basuki sebagai berikut:

“Ee.. yang harus kita sikapi bahwa agenda itu supaya berjalan dengan lancar kita perlu informasi dan riset informasi yang harus kita utamakan adalah satu melihat agenda nasional dari induk organisasi olahraga biliar yang kedua kita melihat *moment* artinya *moment* bulan ini cocoknya untuk apa kemudian kita melihat target untuk apa, jadi disesuaikan dengan agenda olahraga nasional maupun agenda pemerintah atau agenda induk organisasi olahraga dan arena-arena yang berada di Indonesia sehingga tidak bentrok terus momennya tadi kita harus melihat *moment* sesuai bulan Agustus ini *moment*nya adalah apa pahlawan dan sebagainya kita sesuaikan dengan target-target nya adalah jangan sampai kedepan kita saat pelaksanaan sedikit melihat target. Riset yang harus kita lihat adalah bahwa di Indonesia itu banyak agenda yang belum terjadwal sehingga harapannya tidak terjadi bentrok pelaksanaan sehingga pesertanya bisa maksimal sesuai dengan rencana” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi dan riset informasi yang harus diutamakan oleh pihak Hanggar adalah melihat agenda nasional, kemudian melihat target dan disesuaikan dengan agenda olahraga nasional maupun agenda pemerintah sehingga tidak terjadi bentrok pelaksanaan dan pesertanya bisa maksimal sesuai dengan rencana. Hasil wawancara dengan John David Adam berkaitan dengan informasi atau riset apa saja yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan untuk penyelenggaraan *event* turnamen biliar adalah sebagai berikut:

“Informasi atau riset apa aja yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan untuk suatu penyelenggaraan *event* turnamen biliar, yang pertama adalah kami membutuhkan informasi dimana tanggal yang kami selenggarakan *event* tersebut agar tidak bertabrakan dengan *event* biliar ditempat lain adalah saling berkomunikasi dengan rumah biliar yang lain yang ada di jogja ini agar tidak terjadi kesamaan tanggal pelaksanaan *event* turnamen biliar, dan riset-riset apa aja yang dilakukan yaitu kami melakukan riset sebagai contoh kami mencari kategori apa atau dalam artian segment mana yang bisa kami ambil dalam penyelenggaraan *event* turnamen biliar tersebut, apakah ini ada kelas yang masih *beginner* ataupun yang sudah menjadi atlet katakanlah seperti itu, jadi riset-riset seperti itu yang perlu kami lakukan sebelum kami melakukan *event* agar terjadi satu pencapaian peserta turnamen yang bisa maksimal.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa riset yang dilakukan oleh pihak Hanggar Biliar diantaranya adalah menentukan tanggal yang tepat agar tidak bertabrakan dengan *event* biliar ditempat lain selain itu pihak Hanggar juga melakukan riset untuk mengetahui kelas yang masih *beginner* ataupun yang sudah menjadi atlet agar terjadi satu pencapaian peserta turnamen yang bisa maksimal.

r. *Sponsorship event* turnamen

Menurut wawancara dengan Bapak Basuki berkaitan tujuan Hanggar dalam menjalin kerjasama dengan *sponsorship* adalah sebagai berikut:

“Ada tiga hal yang perlu saya sampaikan yang pertama yaitu adalah membantu pendanaan untuk kelancaran pelaksanaan even itu sendiri, yang kedua memang profit tujuannya selanjutnya adalah peningkatan pendapatan sehingga hadiah bisa diperbesar”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa tujuan kerjasama dengan sponsor dalam pelaksanaan *event* turnamen biliar adalah untuk membantu pendanaan, dan juga peningkatan pendapatan sehingga hadiah bisa diperbesar. Pernyataan tentang bagaimana cara untuk mendapatkan *Sponsorship* dikemukakan oleh John David Adam sebagai berikut:

“Yang pasti untuk mendapatkan *sponsorship* adalah kami melakukan *marketing* dimana seorang *marketing* dibutuhkan suatu daya *opportunist* yaitu mencari perusahaan-perusahaan yang mau mensupport kami dibidang biliar dan umumnya olahraga mencari prodak-prodak yang membutuhkan media promosi bagi mereka tapi yang tepat sasaran juga bagi mereka dan juga bagi Hanggar sendiri bisa menyelenggarakan *eventnya* dengan maksimal”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa cara untuk mendapatkan melakukan *Sponsorship* untuk menyelenggarakan *event* turnamen biliar adalah dengan teknik marketing dengan mencari perusahaan-perusahaan yang mau mensupport dibidang biliar. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pihak Hanggar biliar memilih sponsor sesuai dengan kesamaan tujuan dan memiliki pangsa pasar yang sama di bidang olahraga yakni PT. Djarum L.A.

s. Keterlibatan dalam *event* turnamen

Hasil wawancara berkaitan dengan siapa saja yang terlibat dalam *event* turnamen biliar yang pada John David Adam mengemukakan bahwa:

“Baik siapa saja yang terlibat adalah, ada dua belah pihak yaitu pertama dari *insider* Hanggar Biliar sendiri yaitu dari pihak

manajemen, *staff* dan karyawannya semua terlibat aktif dalam penyelenggaraan *event* turnamen biliar ini, yang kedua dari pihak *outsider* kami juga mencari tenaga-tenaga *part timer* yang bisa kami gunakan nantinya untuk selaku pelaksana dari *event* itu, mungkin sebagai wasit dan lain sebagainya”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho berkaitan dengan tujuan keterlibatan pihak *insider* dan *outsider* adalah agar mendapat legalitas dari pihak eksternal yakni induk organisasi, sedangkan untuk pihak internal dalam rangka memudahkan dan melancarkan pelaksanaan *event* turnamen biliar tersebut.

“Jadi keterlibatan dalam *event* tersebut kita memang tidak bisa melaksanakan sendiri karena satu hal bahwa *event* itu harus mendapat legalitas dari induk organisasi, disesuaikan dengan jangkauan daerah bisa dari tingkat legalitas Provinsi, Nasional maupun Internasional. Legalitas tersebut demi keabsahan pelaksanaan untuk kemudahan dan kelancaran pelaksanaan tersebut” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa orang-orang yang terlibat dalam *event* turnamen biliar adalah *insider* Hanggar Biliar sendiri yaitu dari pihak manajemen, *staff* dan karyawannya dan juga pihak *outsider* yakni tenaga-tenaga *part timer* yang nantinya bisa digunakan sebagai wasit dan lain sebagainya.

t. Panitia *event* turnamen biliar

Setelah memperhitungkan orang-orang yang ikut dalam menyelenggarakan *event*, selanjutnya dibentuklah suatu panitia penyelenggaraan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara dengan John David Adam mengemukakan bahwa:

“Tentunya *event* ini akan berjalan dengan membutuhkan tim kepanitiaan untuk menjalankan *event* tersebut”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar)

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Basuki Adi Nugroho bahwa kepanitiaan sangat dibutuhkan untuk menyelenggarakan suatu *event* termasuk *event* turnamen biliar sebagai berikut:

“Segala suatu bentuk kegiatan harus dimulai dengan perencanaan sehingga semuanya harus dibentuk agar semuanya bisa untuk memudahkan pelaksanaan sesuai *rundown* atau jadwal, yang kedua disesuaikan dengan kapasitas *job* diskripsinya masing-masing pada prinsipnya adalah untuk memudahkan pelaksanaan. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk mendukung kesuksesan sebuah *event* adalah harga tiket, petugas keamanan, petugas lapangan, distribusi tiket serta panitia yang bertanggungjawab. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa dengan adanya manajemen kepanitiaan yang baik dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan suatu acara termasuk *event* turnamen biliar.

u. Jadwal penyelenggaraan *event* turnamen biliar

Event turnamen biliar diselenggarakan setiap tiga bulan sekali, hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan John David Adam yang menyatakan bahwa:

“Pada intinya kami dari pihak Hanggar Biliar dalam 1 tahun kita sudah menyiapkan kalender *event* khususnya turnamen itu dalam 1 tahun kami sudah membuat *schedule* setiap 3 bulan sekali kami sudah melakukan *event* turnamen biliar”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Sangatlah penting untuk menetapkan jadwal penyelenggaraan *event* seperti penetapan tanggal dan waktu dan perencanaannya. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho yang menyampaikan bahwa:

“Kita memang harus selalu membuat jadwal dalam waktu satu tahun, itu mengganti program kerja manajemen untuk Hanggar biliar Yogyakarta kalau jumlah *event* nya memang kita tidak membatasi, tapi untuk tahun 2015 memang kita membuat program kerja 5 kali ini adalah langkah yang kita ambil bahwa turnamen itu dimulai dari tingkat bawah yaitu *handicap junior* pemula, kemudian pemula pratama kemudian pratama kelas *non master* akhirnya ke kelas bebas atau *open* hal itu salah satu bentuk program kerja yang berkesinambungan dan terencana”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh gambaran bahwa pihak Hanggar telah menjadwalkan setiap pertandingan yang akan diselenggarakan sebagai langkah yang diambil bahwa turnamen dimulai dari tingkat bawah yaitu *handicap junior* pemula, kemudian pemula, kemudian pratama kelas *non master* akhirnya ke kelas bebas secara berkesinambungan.

v. Waktu penyelenggaraan *event* turnamen biliar

Lamanya waktu penyelenggaraan *event* juga tentu saja dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan *event* dalam hal ini adalah *event* turnamen biliar. Hasil wawancara menunjukkan bahwa waktu penyelenggaraan *event* tergantung pada tingkat cakupan turnamen biliar:

“Berapa hari waktu penyelenggaraan *event* turnamen biliar itu tergantung dari *event* yang skala *event* yang kami adakan, kalo *event*nya berskala hanya berskala daerah yaitu mungkin seputaran Joglosemar atau Jogja Solo Semarang atau bisa juga dikatakan DIY

Jateng itu dalam 1 kali *event* itu membutuhkan waktu sekitar 4 sampai 5 hari sedangkan kalo *eventnya* untuk berskala Nasional itu dibutuhkan waktu sampai 5 atau 6 hari kalo Internasional juga standarnya 7 sampai 9 hari itu sudah maksimal”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal yang sama diungkapkan oleh Basuki ketika diwawancara berkaitan dengan waktu penyelenggaraan *event* turnamen biliar sebagai berikut:

“Kalau waktu sebenarnya disesuaikan *event* kelas pertandingan standarnya 5 hari untuk pelaksanaan diawali dengan babak penyisihan 2-3 hari, babak utama eliminasi dan final untuk kelas pemula, untuk kelas nasional dan internasional kita bisa waktunya 7-9 hari artinya untuk penyisihan 2-3 hari, babak utama 3-5 hari final 1 hari jadi kelas pertandingan cakupan apa area jadi daerah itu mempengaruhi waktu pelaksanaan”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa *event* yang berskala daerah membutuhkan waktu sekitar 4 sampai 5 hari sedangkan untuk *eventnya* yang berskala Nasional dan Internasional membutuhkan waktu 5 sampai 6 hari. Lamanya penyelenggaraan *event* tentu saja juga berpengaruh terhadap tingginya biaya produksi. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh pihak Hanggar Billiar.

w. Hadiah *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan total hadiah yang disediakan setiap *event* turnamen biliar, John David Adam mengemukakan bahwa besarnya hadiah tergantung pada tingkatan peserta sebagai berikut:

“Total hadiah yang disediakan dalam setiap *event* yang diselenggarakan itu sebenarnya sangat eee.. apa namanya eeeee.. tidak tentu karna kadang-kadang kami total hadiah yang disediakan tergantung dari skalanya, kalo skalanya hanya untuk pemula atau

yang sudah *advance* itu berbeda, kalo pemula kami bisanya menyediakan hadiah sampai sekitar totalnya 15 juta sedangkan kelasnya pratama keatas itu hadiah yang kami sediakan bisa sampai dengan 20 ataupun 30 juta. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal serupa diungkapkan oleh Basuki ketika diwawancara berkaitan dengan mengapa hadiah yang diberikan berbeda pada tiap-tiap peserta, sebagai berikut:

“Ee... yang jelas nomor 1 adalah daya tarik yang kedua adalah gengsi *event* selanjutnya yaitu tingkatan kelas kalau kelas *junior* pemula hadiahnya masih tidak terlalu besar, tapi untuk Internasional ada standarnya sendiri, jadi harus diatas 400 ribu dollar atau sekitar 400 juta ada memang standarnya kalau nasional standarnya hadiahnya 20 juta, kalau kelas pemula disesuaikan lingkup jogja tidak bisa tinggi dengan hadiah yang besar karena kita juga menghitung timbalbalik dari profit tersebut”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa besarnya hadiah berkisar antara 15 juta sampai dengan 30 juta setiap *event* nya. Namun hadiah untuk peserta pemula dan atlit internasional tentu saja berbeda dikarenakan terdapat standar hadiah untuk pemain internasional.

x. Biaya *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan perencanaan biaya yang dikeluarkan untuk *event* turnamen biliar, John David Adam mengemukakan anggaran berkisar antara 20 juta untuk sekali *event* sebagai berikut:

“Berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan *event* turnamen biliar yang pasti kalo itu juga tergantung dari total hadiah yang disediakan oleh pihak panitia yaitu misalnya kalo total hadiah sekitar 15 juta disitu juga membutuhkan biaya untuk wasit dan tim panitia itu kisarannya 5 jutaan jadi total bisa sekitar 20 juta untuk sekali *event*”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal

02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan *event* turnamen biliar tergantung dari total hadiah yang disediakan yang dikisar sebesar 20 juta setiap *event*nya. Wawancara dengan Basuki Adi Nugroho berkaitan dengan penyusunan anggaran *event* adalah sebagai berikut:

“*Event* itu harus mencakup beberapa hal yaitu untuk kebutuhan operasional tapi sebelumnya kita membutuhkan ijin dan legalitas ijin keramaian legalitas *event* tersebut dari kepolisian dan organisasi, publikasi, media, pelaksanaan itu sendiri membutuhkan beberapa tenaga yaitu kepanitiaan dari masing-masing seksi, dipertandingan paling tinggi adalah dewan hakim, turnamen direktur dan asisten, pengawas pertandingan, wasit dan seksi-seksi, lalu penyusun laporan pertanggungjawaban, terakhir adalah memediakan hasil pertandingan tersebut”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Perencanaan anggaran biaya merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam menyelenggarakan *event*. Setelah mengetahui dengan jelas apa tujuan diadakan *event*, maka anggaran mulai dapat dibuat. Dalam menyusun anggaran keuangan *event*, diperlukan ketelitian terhadap komponen apa saja yang harus masuk dalam anggaran. Perencanaan *event* berkaitan dengan *event* turnamen biliar salah satunya adalah anggaran untuk memberikan hadiah kepada para peserta. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh hasil bahwa pihak Hanggar Biliar telah menyusun anggaran biaya pengeluaran dan pendapatan *event* secara terperinci, teliti dan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan sponsor.

y. Publikasi *event* turnamen biliar

Publikasi atau kegiatan promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengajak atau menarik konsumen untuk membeli produk atau dalam hal ini datang dan mengikuti turnamen biliar di Hanggar Biliar. Alasan perlunya publikasi *event* menurut Basuki adalah sebagai berikut:

“Publikasi sangat penting demi kelancaran event dengan harapan publikasi untuk promosi, ee.. sesuai atau tepat sasaran apa yang kita kehendaki, target tercapai baik peserta maupun profitnya.” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa fungsi dari publikasi adalah untuk mempromosikan *event* agar mendapatkan hasil yang maksimal. Promosi harus menarik, informatif, kreatif, lugas, jelas, dan tertata. Semakin besar penonton yang ditargetkan, semakin besar pula budget untuk promosinya.

Langkah pertama adalah menentukan desain grafis bentuk promosi. Bentuk standar promosi dalam sebuah *event* antara lain *leaflet*, poster, baliho, spanduk, *billboard*, *banner*, umbul-umbul dan iklan koran. Publikasi yang dilakukan Hanggar biliar dilakukan dengan berbagai media diantaranya menggunakan media cetak dan media elektronik. Hasil wawancara tentang cara publikasi acara *event* turnamen biliar adalah sebagai berikut:

“Guna untuk mencapai hasil yang optimal dalam suatu *event* itu tu kami melakukan suatu publikasi kepada halayak umum dan khususnya pecinta biliar yang kami lakukan dalam publikasi kami menggunakan media cetak dan pastinya media elektronik sebagai contoh radio, kalo media cetak kami menggunakan beberapa macam materi yaitu, yang pertama materi dari flayer dan juga materi dari

baliho spanduk yang disebarakan minimal 10 titik di kota Jogja ini, sedangkan untuk media cetak lainnya yaitu kami juga melakukan pemberitaan di media massa khususnya media massa yang berbasis jogja, kalo media selain itu ada media elektronik yang kami gunakan yaitu yang saat ini sedang populer adalah salah satunya Facebook.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang dimiliki oleh pihak Hanggar Biliar, diketahui pihak Hanggar Biliar telah melakukan kegiatan promosi secara menarik, informatif, kreatif, lugas, jelas, dan tertata media cetak berupa *flyer*, baliho, spanduk sedangkan publikasi dengan media elektronik dilakukan melalui sosial media yaitu *facebook*.

z. Target *audience event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan target *audience* dalam *event* turnamen biliar, Basuki Adi Nugroho dan John David Adam menjelaskan bahwa target *audience* penting karena merupakan suatu bentuk pembinaan dan menjelaskan bahwa target Hanggar Biliar adalah para pelanggan setia biliar di seluruh Indonesia.

Ini dalam suatu bentuk pembinaan yang disesuaikan dengan kelas handicap atau tingkat kualitas, terus sasaran selanjutnya adalah pelanggan baru Hanggar Biliar yaitu pecinta biliar di seluruh Indonesia” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar)

“Yang menjadi target dari *audience* yang pasti adalah pelanggan setia dari Hanggar Biliar dan juga khususnya para pecinta olah raga biliar ini.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelanggan setia dan para pecinta olah raga biliar merupakan target *audience* dalam *event* turnamen biliar tersebut. Peserta turnamen sangat membutuhkan pelayanan yang

baik dari pihak Hanggar Biliar agar target peserta yang direncanakan oleh pihak Hanggar Biliar sesuai dan mendukung dalam penyelenggaraan *event* tersebut.

aa. Susunan acara *event* turnamen billiar

Perencanaan *event* tidak lepas dari perencanaan dalam hal susunan acara yang akan dilaksanakan pada *event* tersebut. Runtutan acara sangat menentukan waktu dan durasi dalam suatu *event*. Perlunya susunan acara dalam menyelenggarakan *event* turnamen billiar adalah untuk mendukung kelancaran pelaksanaan dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan seperti yang diungkapkan oleh Basuki Adi Nugroho sebagai berikut:

“Sudah tentu semua bentuk kegiatan memiliki susunan acara yang kita persiapkan sehingga semuanya bisa lancar terjadwal sesuai dengan waktu yang tersedia jangan sampai hal tersebut lepas dari rel ataupun aturan dan waktu yang sudah ditentukan”. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara berkaitan dengan susunan acara *event tournament*

billiar diungkapkan oleh John David Adam sebagai berikut:

“Susunan dalam *event* tersebut yang pertama yang pasti setelah kami melakukan publikasi setelah pada hari H kami melakukan babak kualifikasi atau babak penyisihan yang dilakukan selama 3 hari eeeee 3 hari dalam babak penyisihan kami juga membagi-bagi dalam setiap kelompok atau disebut dengan *group* atau *pool*, dalam satu *pool* terdiri dalam 8 orang dan setelah terkumpul sejumlah peserta tertentu kami akan melakukan babak utama yang diselenggarakan selama 2 hari dan setelah itu babak utama kami juga melakukan acara penyerahan hadiah dan game lainnya”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menjelaskan bahwa susunan acara dalam *event* turnamen billiar yang pertama melakukan publikasi, melakukan babak

kwaliifikasi, melakukan babak utama, penyerahan hadiah dan *game* lainnya. Hal tersebut tentu dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan *event* turnamen biliar.

bb. Sarana dan Prasarana *event tournament* biliar

Hasil penelitian berdasarkan wawancara berkaitan dengan Peralatan apa saja yang perlu disiapkan pada hari pelaksanaan, John David Adam mengemukakan bahwa peralatan merupakan hal yang perlu dipersiapkan khususnya pada hari pertandingan.

“Yang pasti untuk peralatan yang perlu disiapkan pada hari pelaksanaan adalah bagan pertandingan, yang kedua alat-alat tulis yang ketiga alat *drawing* atau alat untuk undian, yang keempat SDM nya baik itu panitia maupun wasit”. (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa peralatan yang harus dipersiapkan saat menggelar turnamen biliar diantaranya bagan pertandingan, alat tulis, *drawing* dan yang tidak kalah penting adalah kelengkapan sumber daya manusia. Peralatan dan lengkap dan memadai dapat mendukung keberhasilan penyelenggaraan *event* turnamen biliar. Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti diketahui pihak Hanggar Biliar telah menyiapkan *sound system*, *lighting*, *audiovisual*, efek khusus, dekorasi dan *setting* tempat. Pihak Hanggar biliar dinilai telah mempersiapkan peralatan sesuai dengan kebutuhan turnamen.

Pihak Hanggar Biliar telah memiliki perencanaan yang cukup baik. Perencanaan tersebut selanjutnya dapat mendukung keberhasilan

acara turnamen biliar. keberhasilan penyelenggaraan *event* turnamen biliar tentu saja dapat mendorong para pelanggan untuk terus mengikuti pertandingan setiap kali diadakan oleh pihak Hanggar.

5. Penyelenggaraan *event* turnamen biliar

Penyelenggaraan harus dapat memberikan alasan yang tepat tentang *event* apa yang akan diselenggarakan dan cocok dengan keinginan peserta atau pengunjung yang diharapkan (*target market*). Hasil wawancara berkaitan dengan penyelenggaraan *event* turnamen yang diadakan oleh Hanggar billiar dijelaskan sebagai berikut:

e. Operasional *event* turnamen biliar

Operasional *event* merupakan tahap dalam merealisasi perencanaan *event* yang telah dibuat sebelumnya. Hasil wawancara berdasarkan operasional *event* turnamen diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar melakukan persiapan, kemudian melakukan sesi pengundian.

“Operasional *event* turnamen biliar itu berlangsung yang pertama mungkin setelah semua persiapan telah dilakukan matang yang pasti tim kepanitiaan melakukan sesi pengundian untuk membagi-bagi para peserta dalam *pool* maupun *group* yang akan dimainkan oleh setiap peserta.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Lebih jelasnya untuk operasional pelaksanaan *event* turnamen biliar diungkapkan oleh Basuki Adi Nugroho sebagai berikut:

“Pelaksanaan operasional itu adalah bagian dari tahapan pelaksanaan turnamen yaitu sebagai intinya: disesuaikan jadwal yang sudah kita tentukan, sehingga peserta memahami jadwal yang sudah terencana sehingga mereka bisa menyikapi jadwal yang kita buat, selanjutnya *technical meeting* seluruh peserta turnamen atlit, manajer, yang wajib mengikuti *technical meeting* sehingga semua bentuk aturan peraturan pertandingan bisa dimengerti sehingga pelaksanaan

mereka sudah berjalan sesuai dengan jadwal harapannya adalah memberi kemudahan panitia sehingga acara pertandingan itu bisa berjalan dengan apa yang kita harapkan setelah itu kita wajib membagikan tropi sekaligus laporan kegiatan tersebut, setelah itu kita melakukan evaluasi minta masukan saran kritik dari peserta untuk meningkatkan, lalu membuat laporan pertanggungjawaban.” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa operasional pelaksanaan yang pertama adalah menyesuaikan jadwal yang sudah ditentukan, sehingga peserta memahami jadwal yang sudah terencana, dilanjutkan dengan *technical meeting* yang diikuti seluruh peserta turnamen, wasit, turnamen direktur, manajer harapannya adalah memberi kemudahan panitia sehingga acara pertandingan itu bisa berjalan dengan apa yang kita harapkan. Pelaksanaan turnamen, pihak kepanitiaan melakukan sesi pengundian untuk membagi-bagi para peserta dalam pool. Hal tersebut menunjukkan bahwa operasional *event* turnamen Hanggar Biliar sudah sangat terinci mulai dari persiapan jadwal hingga administrasi.

f. Pengawasan *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan pengawasan dan kontrol terhadap pelaksanaan *event* turnamen biliar dijelaskan sebagai berikut:

“Kontrol saat *event* turnamen biliar berlangsung akan dikontrol langsung oleh seorang ketua panitia atau yang biasa kami sebut *tournament director* dan dalam melakukan kontrol ini tugas dari seorang *tournament director* adalah mengontrol handicap dari masing masing peserta agar tidak terjadi kerancuan pada saat berlangsungnya *event* turnamen tersebut.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil tersebut serupa dengan wawancara yang dilakukan dengan

Basuki Adi Nugroho berkaitan dengan bagaimana kontrol saat *event* turnamen biliar itu berlangsung sebagai berikut:

“Kita mendapatkan tim supervisi dari induk organisasi disesuaikan dengan tingkatan mereka akan mengawasi keabsahan dari masing-masing atlet yang kedua dari segi teknis, yang paling tinggi adalah hakim pertandingan yang akan menyelesaikan masalah teknis atau keabsahan keatlitan atau persyaratan, kemudian ada turnamen direktur atau asisten menyelesaikan aturan pertandingan, jika ada masalah itu yang bertanggungjawab setelah wasit adalah turnamen direktur, selanjutnya ke dewan hakim. (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penyelenggaraan *event* turnamen biliar dilakukan oleh turnamen *director* yang mengontrol handicap dari masing-masing peserta agar tidak terjadi kerancuan pada saat berlangsungnya *event* turnamen tersebut. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa Hanggar biliar dalam menyelenggarakan *event tournament* telah menerapkan sistem kontrol atau pengawasan dimana dalam hal ini dilakukan oleh induk organisasi, hakim pertandingan, *tournament director* dan dewan hakim.

g. Penanggungjawab *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan masalah-masalah apa yang sering terjadi dan penyebab masalah tersebut, Basuki Adi Nugroho menjelaskan bahwa:

“Jadi sangat mungkin terjadi masalah yaitu masalah administrasi, keabsahan atlet yang akan menyelesaikan adalah induk organisasi, masalah teknis lebih ke saat pertandingan yang menyelesaikan adalah wasit naik ke turnamen direktur naik lagi ke dewan hakim yang terdiri dari induk organisasi, kepanitiaan, dan perwakilan dari masing-masing daerah. Diluar itu masalah *non* teknis itu bisa dari atlet melakukan kesalahan istilahnya adalah *fault* sehingga lawannya merasa tidak terima, yang kedua adalah trik pemain mereka masih sering menggunakan trik untuk menteror lawan sehingga

mempengaruhi lawan sehingga merasa tidak fokus dengan gerakan dengan kata-kata atau sikap yang tidak baik saat bertanding, keteledoran wasit karena capek. Masalah ketertiban nanti keamanan yang akan bertindak” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa masalah yang sering terjadi diantaranya adalah administrasi, keabsahan atlit, masalah teknis, masalah non teknis dari atlit yang melakukan *fault*, pemain yang masih sering menggunakan trik untuk menteror lawan sehingga mempengaruhi lawan sehingga merasa tidak fokus serta keteledoran wasit. Hasil wawancara berkaitan dengan manajemen pengelola dalam hal menangani masalah adalah sebagai berikut:

“Mengenai siapa bertanggung jawab ataupun langsung melakukan eksekusi dilapangan adalah akan diputuskan langsung oleh *tournament director* tersebut sedangkan jika terjadi suatu permasalahan dalam suatu pertandingan itu akan diputuskan langsung oleh wasit yang memimpin langsung di meja pertandingan tersebut sebagai contoh kasus misal ada kejadian eeee ada kejadian foul atau salah pemukulan dalam suatu pertandingan itu akan diputuskan langsung oleh seorang wasit tapi apabila terjadi kisruhan atau keributan tentang masalah handicap dari masing masing peserta turnamen itu akan menjadi tanggung jawab seorang *tournament director*, guna dari handicap tersebut adalah agar bisa membatasi kesalahan-kesalahan atau pun bisa membatasi eee atau pun dengan kata lain bisa menyetarakan kemampuan dari masing masing peserta sesuai dengan *skillnya*.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa cara yang dilakukan pihak Hanggar Biliar dalam mengatasi masalah selama pertandingan adalah menyerahkannya pada wasit pertandingan. Jika kiranya keputusan wasit berdampak pada keributan para peserta dan

penonton, maka yang akan menangani permasalahan tersebut adalah *tournament director*.

h. Kesesuaian perencanaan dan pelaksanaan *event* turnamen billiar

Jalannya suatu *event* sangat dipengaruhi oleh konsep perencanaan acara tersebut. Tidak jarang ditemui ketidaksesuaian antara konsep dan pelaksanaannya. Hasil wawancara berkaitan dengan kesesuaian antara konsep dengan pelaksanaan adalah sebagai berikut:

“Apakah selalu sesuai dikonsep perencanaan dengan pelaksanaannya yang bisa kami jawab 90 % sesuai dengan perencanaan dengan pelaksanaannya.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar merasa kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan mencapai 95%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan cukup baik. Hal yang serupa diungkapkan oleh Basuki bahwa secara garis besar pelaksanaan sudah sesuai dengan rencana, namun masih ada kendala yakni waktu.

“Idealnya memang semuanya berjalan dengan apa yang kita rencanakan tapi sangat mungkin terjadi perubahan jadwal karena saat pertandingan itu molor sehingga jamnya berubah karena makan waktu banyak. Kedua biasanya terjadi saat pertandingan bertepatan dengan jam sembahyang terutama saat hari jum’at peserta melakukan ibadah sehingga mundur 1-2 jam” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar memiliki tingkat kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan dengan cukup baik, dan dapat mendukung dalam melaksanakan *event* turnamen. Basuki

juga menambahkan bahwa pihak Hanggar Biliar telah melakukan solusi untuk mengatasi ketidaksesuaian waktu pelaksanaan turnamen dengan menerapkan sistem *time express*.

“Solusinya kita melakukan *system time express* yaitu membatasi pemukulan jadi 1x45 detik harus memukul kalau tidak *fault* jadi itu ee... memudahkan kelancaran jam pertandingan waktu yang digunakan jadi selalu tepat, tp kalau tidak menggunakan, sangat mungkin jika peserta melambatkan permainan untuk membuat musuh *nervous* terutama dilakukan oleh pemain senior” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Pihak Hanggar Biliar telah memiliki pelaksanaan yang terstruktur melakukan pengawasan pada setiap menyelenggarakan *event*, dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi saat *event* turnamen berlangsung dan juga telah memiliki kesesuaian yang baik antara perencanaan dan penyelenggaraan *event* turnamen biliar hanya saja waktu yang diperlukan kadang melebihi target yang ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pihak Hanggar biliar telah melakukan identifikasi yakni mengetahui masalah yang dihadapi seperti *fault* dan waktu yang tidak sesuai. Selanjutnya menetapkan pihak-pihak yang dapat bertanggungjawab untuk menyelesaikan permasalahan seperti wasit dan *tournament director*. Melakukan kontrol yang dilakukan oleh *tournament director*, mendata risiko yang ada serta melakukan evaluasi dan untuk penyelesaian masalah.

6. Evaluasi *event* turnamen biliar

Hasil wawancara berkaitan dengan evaluasi *event* turnamen yang diadakan oleh Hanggar Biliar dijelaskan sebagai berikut:

c. Fokus evaluasi *event* turnamen biliar

Evaluasi berfokus pada proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan pada saat dilaksanakan *event*. Pelaksanaan evaluasi di Hanggar Biliar dijelaskan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Evaluasi dilakukan pada saat *tournament* telah selesai dilakukan yaitu kami akan melakukan evaluasi dari pertama yang dilakukan evaluasi adalah dari segi pelaksanaannya apakah dia sudah sesuai ataupun tidak dengan konsep yang direncanakan dari sejak semula. Kedua dari tingkat jumlah peserta apakah mencapai target yang sudah ditentukan oleh pihak manajemen, sedangkan untuk masalah-masalah yang terjadi akan menjadi evaluasi bagi manajemen untuk melakukan perbaikan *event* dikemudian hari.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal serupa diungkapkan oleh Basuki bahwa evaluasi berkaitan dengan target peserta, kontribusi terhadap pelaksana dan tolak ukur, yakni, jumlah peserta dan apakah altit baru itu muncul atau tidak:

“Dua kali evaluasi pertama setelah turnamen selesai dan sebelum kita menyampaikan laporan kepanitiaan saat pembagian tropi. Laporan kecil bahwa sesuai dengan jadwal, jumlah peserta, persoalan-persoalan yang terjadi. Kemudian selang beberapa hari setelah itu, 3-7 hari kita akan mengevaluasi secara keseluruhan jadi target peserta, kontribusi terhadap pelaksana dan tolak ukur, yakni tingkat pendapatan penjualan *F&B*nya apakah sesuai dengan target, jumlah peserta apakah sudah terwakili dan dokumentasi. Terakhir adalah tolak ukur dari peserta hasil turnamen itu apakah altit baru itu muncul, lalu kita masukan-masukan dari pemain, penonton dari perwakilan tim masing-masing, kemudian dari kepanitiaan, induk organisasi, kita rangkum lalu kita buat LPJ untuk bahan evaluasi agar pelaksanaan selanjutnya kita sudah memiliki konsep yang satu langkah lebih maju”

(Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa evaluasi pada *event* turnamen dilakukan pada saat turnamen telah selesai berkaitan dengan segi pelaksanaannya, jumlah peserta apakah mencapai target yang sudah ditentukan, penjualan F&B dan juga permasalahan-permasalahan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan *event* agar tidak kembali terjadi pada *event* selanjutnya. Basuki menambahkan anggota yang mengikuti evaluasi.

“Evaluasi secara internal dari pihak pelaksana, wasit, *tournament director* dan pihak manajemen Hanggar Biliar. Untuk eksternal kita melibatkan induk organisasi yang ada didaerah, sponsor, kepanitiaan, mass media untuk memberi sedikit ulasan menjadi gambaran pelaksanaan sehingga kedepan kita membuat langkah yang lebih bagus.” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa pihak-pihak yang mengikuti evaluasi diantara adalah pihak internal yakni pihak manajemen, untuk eksternal pihak Hanggar Biliar melibatkan induk organisasi yang ada didaerah, sponsor, dan mass media.

d. Laporan *event* turnamen billiar kepada *sponsorship*

Menyusun laporan pertanggungjawaban kepada pihak sponsor merupakan hal yang dilakukan setelah selesainya acara *event* turnamen billiar. Hasil wawancara berkaitan dengan bentuk laporan yang disusun oleh Hanggar Biliar untuk sponsor adalah sebagai berikut:

“Adalah yang pertama kami melakukan jumlah peserta yang mengikuti turnamen tersebut, yang kedua kami melakukan laporan berupa foto ataupun gambar dikumpulkan menjadi satu laporan

dengan jumlah peserta yang berupa LPJ.” (Hasil wawancara dengan John David Adam, tanggal 02-03-2011 pukul 16.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hal serupa diungkapkan oleh Basuki bahwa laporan pertanggungjawaban dibuat dalam bentuk proposal yang isinya laporan kegiatan, administrasi, hasil kegiatan, saran kritik dan evaluasi.

“Eee... *sponsorship* adalah lembaga yang mendanai kita. Kita berkewajiban membuat LPJ maksimal 10 hari setelah pelaksanaan dalam bentuk proposal yang isinya laporan kegiatan, administrasi, hasil kegiatan, saran kritik dan evaluasi itu sesuai dengan peraturan” (Hasil wawancara dengan Basuki Adi Nugroho, tanggal 02-03-2011 pukul 17.45 lokasi di kantor Hanggar Biliar).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa laporan pertanggungjawaban yang dibuat oleh pihak Hanggar Biliar untuk para sponsor meliputi hasil kegiatan, administrasi, jumlah peserta, foto, gambar dan dokumen. Bagaimanapun, rencana bisnis yang ditetapkan oleh penyelenggara *event* harus dapat memenuhi harapan pemberi sponsor, sehingga tujuan keduabelah pihak dapat tercapai.

Hanggar Biliar telah melakukan evaluasi berkaitan dengan segi perencanaan, F&B, kendala teknis dan non teknis dilapangan, pelaksanaannya, jumlah peserta, pemenang lomba, administrasi dan juga permasalahan-permasalahan lain. Evaluasi ini berguna agar tidak kembali terjadi pada *event* selanjutnya. Pihak Hanggar Biliar juga membuat laporan pertanggungjawaban yang berisi tentang dokumentasi, arsip dan administrasi yang berfungsi sebagai pelaporan pertanggungjawaban terhadap manajemen Hanggar Biliar, sponsor maupun pihak *outsider*. Evaluasi ini dilakukan oleh pihak panitia penyelenggara dilakukan sebelum penyerahan hadiah maupun sesudah selesai penyelenggaraan event turnamen tersebut.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen *event* turnamen Hanggar Biliar dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Hanggar Biliar dan café adalah perusahaan dibidang hiburan yang menyediakan fasilitas olah raga biliar, Hanggar Biliar terbentuk atas gagasan atlet Nasional. Hanggar Biliar menjadi *Market Leader* dalam penyelenggaraan *event* turnamen biliar dari tahun 2006 di Yogyakarta bahkan se-Jawa Tengah. Manajemen dalam penyelenggaraan *event* turnamen dikelompokkan menjadi tiga tahapan yakni tahap perencanaan, pelaksanaan dan tahap evaluasi *event tournament* yang dibahas sebagai berikut:

4. Perencanaan *event* turnamen biliar

Hasil penelitian berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa manajemen Hanggar Biliar merasa *event* turnamen biliar sangatlah penting salah satunya supaya para konsumen Hanggar Biliar bisa menyalurkan bakat serta hobi dari mereka serta dapat mengasah kemampuan mereka dalam bermain biliar. Menurut Shone dan Parry (2002) *event* perlu diselenggarakan karena adanya kesamaan tujuan antara konsumen dan perusahaan, agar konsumen memiliki informasi tentang produk. Sesuai dengan teori tersebut *event* turnamen tentu saja memiliki kesamaan tujuan antara pihak Hanggar Biliar dan konsumen yakni menciptakan atlit-atlit baru biliar dan dapat mengajak konsumen secara langsung untuk mengasah kemampuan mereka.

Tujuan penyelenggaraan *event* turnamen biliar oleh pihak Hanggar Biliar adalah para pelanggan Hanggar Biliar dapat terus mempertahankan dan meningkatkan loyalitas mereka dan juga memperluas jaringan sekaligus

mendidik *customer* baru ataupun atlit sehingga mereka menjadi pelanggan yang bisa menjadi kontribusi untuk Hanggar Biliar. Tujuan diadakannya *event* juga dikemukakan oleh Noor (2009) yang menyatakan bahwa salah satu tujuan *event* adalah memasarkan *event* pada target yang ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar telah menentukan target. Target *event* yang ditetapkan oleh pihak Hanggar Biliar adalah untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, dan target yang dimaksud adalah siapa yang akan menghadiri *event* dalam hal ini adalah pelanggan Hanggar Biliar.

Tahap selanjutnya adalah tahap pencarian informasi dan melakukan riset dalam perencanaan *event* turnamen. Menurut Shone dan Parry (2002) pentingnya pengambilan keputusan pada penyelenggaraan *event* bergantung pada banyaknya situasi yang dihadapi. Misalnya keputusan untuk menetapkan tempat penyelenggaraan *event*, penetapan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan atau hal lainnya yang berhubungan dengan kemampuan pemimpin penyelenggara memutuskan hal tersebut. Bahkan tidak jarang pada saat *event* berlangsung, keputusan cepat juga harus dapat dilakukan untuk hal yang kritis. Perencanaan penyelenggaraan *event* turnamen biliar berdasarkan wawancara diketahui bahwa pihak Hanggar juga selalu melakukan riset dan mencari informasi. Informasi atau riset yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan untuk penyelenggaraan merupakan hal yang sangat penting dalam menyelenggarakan *event* turnamen biliar.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa informasi yang

diutamakan oleh pihak Hanggar Biliar berkaitan dengan waktu penyelenggaraan adalah melihat agenda nasional, kemudian melihat target dan disesuaikan dengan agenda olahraga nasional maupun agenda pemerintah sehingga tidak terjadi bentrok pelaksanaan dan pesertanya bisa maksimal sesuai dengan rencana. Riset yang dilakukan oleh pihak Hanggar diantaranya adalah menentukan tanggal yang tepat agar tidak bertabrakan dengan *event* biliar ditempat lain selain itu pihak Hanggar Biliar juga melakukan riset untuk mengetahui kelas yang masih beginner ataupun yang sudah menjadi atlet agar terjadi satu pencapaian peserta turnamen yang bisa maksimal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar telah melakukan riset dan mencari informasi berkaitan dengan waktu dan tempat agar tidak terjadi bentrok antar *event* yang diadakan oleh pihak lain.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, pihak Hanggar Biliar sudah melakukan pencarian informasi dan riset sebelum menyelenggarakan *event* turnamen dan sudah sangat berpengalaman membaca *event-event* yang berlangsung di Indonesia, namun berhubung pembuatan kalender kegiatan *event* turnamen satu kali untuk kegiatan 1 tahun kedepan, yaitu pada bulan januari, maka sering pula terjadinya bentrok dengan pertandingan di tempat lain, terutama untuk pertandingan kelas lokal se-DIY Jateng. Untuk meramalkan pertandingan kelas lokal lebih sulit dibanding dengan nasional maupun Internasional dikarena pertandingan kelas lokal sering membuat mendadak dan tidak mengacu agenda nasional dan internasional.

Menurut Shone dan Parry (2002) untuk mendapatkan pilihan terbaik akan waktu atau tempat penyelenggaraan sebaiknya dicari informasi sebanyak mungkin tentang tempat penyelenggaraan dan waktu. Hal yang biasa terjadi untuk pengambilan keputusan masalah karena waktu penyelenggaraan kurang tepat karena pada saat yang bersamaan terdapat *event* lain yang sejenis yang diselenggarakan.

Jadwal penyelenggaraan *event* yang dilakukan oleh pihak Hanggar Biliar adalah penetapan tanggal dan waktu dan perencanaannya. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh gambaran bahwa pihak Hanggar Biliar telah menjadwalkan setiap pertandingan yang akan diselenggarakan sebagai langkah yang diambil bahwa turnamen dimulai dari tingkat bawah yaitu handicap junior pemula, kemudian pemula pratama kemudian pratama kelas *non master* akhirnya ke kelas bebas secara berkesinambungan. Menetapkan tanggal pelaksanaan sangat diperlukan untuk membuat rencana yang tepat, selain itu perlu menetapkan tanggal cadangan. Pihak Hanggar Biliar telah menentukan penyelenggaraan *event* turnamen biliar setiap tiga bulan sekali, hal tersebut tentu saja akan menjadi bahan pertimbangan dan daya dukung bagi para konsumen untuk datang dan mengikuti turnamen di setiap penyelenggaraannya.

Lamanya waktu penyelenggaraan *event* juga tentu saja dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan *event* dalam hal ini adalah *event* turnamen biliar. Noor (2009:118) menjelaskan bahwa waktu merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan sebuah *event*. Berdasarkan hasil

wawancara diperoleh informasi bahwa *event* turnamen yang berskala daerah membutuhkan waktu sekitar 4 sampai 5 hari sedangkan untuk *eventnya* yang berskala Nasional dan Internasional membutuhkan waktu 7 sampai 9 hari. Lamanya penyelenggaraan *event* tentu saja juga berpengaruh terhadap tingginya biaya produksi. Hal ini yang perlu diperhatikan oleh pihak Hanggar billiar.

Biaya yang dikeluarkan tidak lepas dari perencanaan biaya yang disusun sebelumnya oleh pihak Hanggar. Perencanaan anggaran biaya merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam menyelenggarakan *event*. Setelah mengetahui dengan jelas apa tujuan diadakan *event*, maka anggaran mulai dapat dibuat. Menurut Noor (2009:146) dalam menyusun anggaran keuangan *event*, diperlukan ketelitian terhadap komponen apa saja yang harus masuk dalam anggaran. Hasil wawancara berdasarkan besarnya hadiah yang diberikan menunjukkan bahwa besarnya hadiah berkisar antara 15 sampai dengan 30 juta setiap *event* nya. Namun hadiah untuk peserta pemula dan atlit internasional tentu saja berbeda dikarenakan terdapat standar hadiah untuk pemain internasional. Perencanaan *event* berkaitan dengan *event* turnamen billiar salah satunya adalah anggaran untuk memberikan hadiah kepada para peserta. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh gambaran bahwa pihak Hanggar Biliar telah menyusun anggaran biaya pengeluaran dan pendapatan *event* secara terperinci, teliti dan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan sponsor.

Pentingnya sebuah sponsor pada suatu perusahaan atau event adalah untuk membangun salah satu jaringan komunikasi yang saling menguntungkan. Menurut Noor (2009:163) salah satu teknik promosi yang sering digunakan dalam bisnis berskala besar atau kecil untuk komersial adalah menjadi sponsor ada penyelenggaraan *event*. Hasil penelitian berdasarkan pemilihan sponsor diketahui penyelenggaraan kegiatan *event* turnamen Hanggar Biliar menjalin kerjasama dengan perusahaan rokok ternama yaitu Djarum L.A sebagai *sponsorship* tunggal. Dipilihnya perusahaan rokok Djarum L.A dikarenakan kontraprestasi yang saling menguntungkan. Tujuan kerjasama dengan sponsor dalam pelaksanaan *event* turnamen biliar adalah untuk membantu pendanaan, dan juga peningkatan pendapatan sehingga hadiah bisa diperbesar. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar telah memiliki sponsor tunggal yang memiliki bidang yang sama yakni bidang olahraga, sehingga dapat mendukung dalam keberhasilan penyelenggaraan *event*.

Selanjutnya untuk mendapatkan sponsor pada sebuah event tentu saja dibutuhkan suatu usaha atau teknik yang baik sehingga pihak perusahaan bisa mendapatkan sponsor yang sesuai dan dapat saling menguntungkan. Tanpa dapat mengungkapkan keuntungan apa saja yang akan didapat oleh perusahaan yang menjadi sponsor event tersebut, maka akan sulit mendapatkan sponsor, karena pihak sponsor tidak hanya memikirkan keuntungan finansial tetapi juga harus mampu meningkatkan citra terhadap

sponsor (Noor: 2009:165). Oleh karena itu, pihak penyelenggara *event* perlu menerapkan teknik yang baik untuk mendapatkan sponsor.

Noor (2009) mengungkapkan bahwa hal-hal yang perlu diingat dalam mendapatkan sponsor diantaranya *event* dan sponsor harus sama-sama memiliki pangsa pasar yang sama, adanya media yang sesuai serta keuntungan yang akan diperoleh oleh sponsor juga harus diperhitungkan. Teknik yang digunakan untuk mendapatkan sponsor berdasarkan wawancara diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar menggunakan teknik *marketing* dengan mencari perusahaan-perusahaan yang mau mensupport dibidang biliar. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar memilih sponsor sesuai dengan kesamaan tujuan dan memiliki pangsa pasar yang sama di bidang olahraga yakni PT. Djarum L.A.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, rokok Djarum L.A. sebagai sponsor tunggal dan memiliki kontrak *exclusive* dengan Hanggar Biliar atas semua *event-event* yang diadakan di Hanggar Biliar memiliki kekurangan yaitu tidak bisa bereksplosasi dan berkreasi dengan bebas untuk membuat acara-acara yang lain tanpa ada kesepakatan oleh pihak rokok Djarum L.A. Hal ini membuat pihak Hanggar Biliar tidak bisa membuat acara-acara yang lebih *expressive*.

Selanjutnya, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan sebuah *event* selain sponsor, yaitu orang-orang yang terlibat dalam *event* tersebut. Menurut Noor (2009:124) jenis sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan *event* ada dua macam yakni staf dan sukarelawan.

Staf merupakan pegawai yang dibayar pada saat penyelenggaraan event dan sukarelawan merupakan orang yang tidak mendapatkan keuntungan *finansial* dari event, dalam hal ini adalah penonton turnamen biliar. Pihak penyelenggara akan dapat mengetahui dengan jelas siapa saja yang akan mendukung terselenggaranya *event* tersebut. Persiapan yang diperlukan dalam penyelenggaraan kegiatan biasanya lebih karena cakupan *event*, semakin besar jumlah peserta yang akan hadir maka akan semakin kompleks kebutuhan yang perlu dipersiapkan begitu pula dengan staf yang dibutuhkan juga akan semakin banyak.

Hasil wawancara berkaitan dengan tujuan keterlibatan pihak internal dan eksternal adalah agar mendapat legalitas dari pihak eksternal yakni induk organisasi, sedangkan untuk pihak internal dalam rangka memudahkan dan melancarkan pelaksanaan *event* turnamen biliar tersebut. Orang-orang yang terlibat dalam *event* turnamen biliar adalah *insider* Hanggar Biliar sendiri yaitu dari pihak manajemen, staff dan karyawannya dan juga pihak *outsider* yakni tenaga-tenaga *parttime* yang nantinya sebagai wasit dan lain sebagainya dan tentu saja para peserta turnamen dan para penonton. Berdasarkan teori dan hasil penelitian, diketahui bahwa orang-orang yang terlibat dalam *event* tersebut yakni dari pihak *insider* terdiri atas staf Hanggar Biliar dan para peserta turnamen juga para sukarelawan yakni para penonton.

Setelah memperhitungkan orang-orang yang ikut dalam menyelenggarakan *event*, selanjutnya dibentuklah suatu panitia penyelenggaraan. Segala suatu bentuk kegiatan harus dimulai dengan

perencanaan sehingga semuanya harus dibentuk agar semuanya dapat disesuaikan dengan kapasitas *job* diskripsinya masing-masing memudahkan pelaksanaan sesuai *rundown* atau jadwal pada prinsipnya adalah untuk memudahkan pelaksanaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan dalam bentuk susunan kepanitian event turnamen ada kekurangan, berupa kepanitian yang kurang *professional* seperti wasit yang tidak berpengalaman, *tournament director* yang sering meninggalkan area pertandingan, dewan hakim yang ada keterpihakan dalam mengambil keputusan, penerapan sanksi kurang tegas. Hal ini sering juga menghambat keberhasilan dalam penyelenggaraan turnamen.

Publikasi atau kegiatan promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengajak atau menarik konsumen untuk membeli produk atau dalam hal ini datang dan mengikuti turnamen biliar di Hanggar biliar. Menurut Suseno (2009:51) faktor promosi adalah suatu bentuk kemasan komunikasi yang berisi tentang nama pentas, materi/penampilan pentas, waktu, tempat dan harga tiket. Promosi harus menarik, informatif, kreatif, lugas, jelas, dan tertata. Semakin besar penonton yang ditargetkan, semakin besar pula budget untuk promosinya. Perencanaan publikasi atau promosi memerlukan perencanaan secara seksama sampai ke soal-soal kecilnya meliputi barang-barang yang akan digunakan, *advertisement* yang akan digunakan, serta memberikan instruksi kepada para petugas yang akan menjalankan tugas publikasi tersebut (Alma, 1992:156).

Hasil wawancara berdasarkan publikasi atau kegiatan promosi menunjukkan bahwa fungsi dari publikasi adalah untuk mempromosikan *event* agar mendapatkan hasil yang maksimal. Berdasarkan data dokumentasi yang dimiliki oleh pihak Hanggar, diketahui pihak Hanggar telah melakukan kegiatan promosi secara menarik, informatif, kreatif, lugas, jelas, dan tertata media cetak berupa flayer, baliho, spanduk sedangkan publikasi dengan media elektronik dilakukan melalui social media yaitu facebook.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, media promosi yang dilakukan pihak Hanggar Biliar sudah cukup bagus hingga peliputan acara *event* tournament dan hasil pertandingan dikabarkan dimedia massa seperti Koran KR, namun ada kecenderungan untuk publikasi acara *event* turnamen dilakukan di komunitas biliar, rumah biliar, website biliar, majalah biliar, forum biliar, club biliar, seolah-olah publikasi *event* turnamen ini untuk kalangan terbatas saja. Maksud penulis bagaimana agar publikasi acara *event* turnamen membidik segmentasi pasar baru hingga acara tersebut sebagai daya tarik pengunjung baru, misalnya promosi di lingkungan kampus, lingkungan hiburan yang sesuai sekmennya dengan Hanggar Biliar, dan tempat wisata.

Setelah menentukan media promosi, selanjutnya pihak Hanggar Biliar menentukan target *audience* dalam acara *event* turnamen yang akan diselenggarakan. Pada tahap mengidentifikasi siapa yang akan hadir, perlu dipertimbangkan untuk menggunakan semua sumber daya yang ada pada organisasi penyelenggara (Noor, 2009:114). Hasil wawancara menunjukkan

bahwa pelanggan Hanggar Biliar, atlet biliar, club biliar dan para pecinta olahraga biliar merupakan target *audience* dalam *event* turnamen biliar tersebut. Target audience ini tidak terbatas dari karakternya saja, namun juga ruanglingkup jangkauan wilayah target *audience*, se-jogja DIY, Joglosemar (Jogja-Solo-Semarang), se-DIY Jateng, Open nasional, Open Internasional. Adapun target audience berdasarkan kelas yang akan dipertandingkan, pemula, pratama, *non master* dan kelas bebas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa pihak Hanggar Biliar telah memaksimalkan sumber daya yang ada sesuai dengan target *event* yakni memaksimalkan sumber daya manusia dan juga memaksimalkan alat-alat yang digunakan dalam melaksanakan *event* turnamen. Hal juga dilihat dari gengsi pertandingan, untuk melihat gengsi pertandingan bisa dilihat dari bersaran total hadiah dan kelas pertandingan yang dimainkan, misalnya total hadiah 300 juta, tentunya peserta yang ikut bisa dipastikan dari luar negeri akan hadir dan tentunya ini kelas untuk pemain *professional* dan untuk para *master*. Alat yang digunakan dan sumber daya manusianya pun tergantung gengsi pertandingan tersebut, jika gengsi pertandingannya kelas *professional* maka alat-alat yang digunakan pun standar internasional dan panitianya pun dipakai yang sudah mempunyai bersertifikat dari organisasi terkait yaitu POBSI (Persatuan Olahraga Biliar Seluruh Indonesia). Hal tersebut juga didukung dengan pihak Hanggar Biliar sendiri dan penambahan karyawan dibagian pelayanan, bagian informasi, bagian F&B dan bagian parkir, dengan tujuan agar peserta turnamen

mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak Hanggar Biliar agar penyelenggaraan berjalan dengan baik sehingga terciptanya kepuasan konsumen yang berimbas pada loyalitas konsumen dalam penyelenggaraan *event* turnamen biliar di Hanggar Biliar.

Perencanaan *event* tidak lepas dari perencanaan dalam hal susunan acara yang akan dilaksanakan pada *event* tersebut. Runtutan acara sangat menentukan waktu dan durasi dalam suatu *event*. Perlunya susunan acara dalam menyelenggarakan *event* turnamen biliar adalah untuk mendukung kelancaran pelaksanaan dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Menurut Suseno (2009,31) untuk mencapai sebuah kesuksesan dalam suatu acara yang digelar, salah satu faktor terpenting adalah bagaimana acara itu tersusun. Hasil wawancara menjelaskan bahwa susunan acara dalam *event tournament* biliar yang pertama melakukan technical meeting, melakukan babak kualifikasi selama 3 hari, melakukan babak 32 besar *double elimination* 1 hari dan babak utama 1 hari dilanjutkan dengan penyerahan hadiah. Untuk melihat jadwal pertandingan setiap hari pihak panitia sudah menyiapkan bagan pertandingan yang ditempel didinding dekat kasir yang berguna sebagai informasi *time schedule* kepada pemain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Hanggar biliar telah memiliki susunan acara yang rinci dalam mengadakan *event* turnamen biliar. Hal tersebut tentu dapat menjadi daya dukung dalam mensukseskan *event* turnamen biliar.

Peralatan dan lengkap dan memadai dapat mendukung keberhasilan penyelenggaraan *event* turnamen biliar. Menurut Rob Harris and Johnny

(2002:17) unsur-unsur peralatan yang penting dalam menyelenggarakan *event* diantaranya *sound system, lighting, audiovisual*, efek khusus, dekorasi dan setting tempat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa peralatan yang harus dipersiapkan saat menggelar turnamen biliar diantaranya meja pertandingan, bagan pertandingan, alat tulis, alat *score*, papan tulis, alat *drawing*, sound mix, dan yang tidak kalah penting adalah kelengkapan sumber daya manusia antara lain wasit dan turnamen *director*.. Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti diketahui pihak Hanggar Biliar telah menyiapkan *sound system, lighting, audiovisual*, efek khusus, dekorasi dan setting tempat. Pihak Hanggar Biliar dinilai telah mempersiapkan peralatan sesuai dengan kebutuhan tournament.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori berkaitan dengan perencanaan *event* turnamen biliar di Hanggar Biliar, dapat dinyatakan bahwa pihak Hanggar biliar telah memiliki perencanaan yang cukup baik. Perencanaan tersebut selanjutnya dapat mendukung keberhasilan acara tournament biliar. keberhasilan penyelenggaraan *event tournament* biliar tentu saja dapat mendorong para pelanggan untuk terus mengikuti pertandingan setiap kali diadakan oleh pihak Hanggar Biliar.

5. Penyelenggaraan *event* turnamen biliar

Setelah semua informasi berkaitan dengan rencana penyelenggaraan *event* diperoleh, tahap selanjutnya adalah menuangkan rencana ke dalam perencanaan yang lebih detail dan dilakukan oleh pihak yang kompeten di bidangnya (Noor, 2009:105). Penyelenggaraan suatu pertandingan, para

pelaksana pertandingan tersebut haruslah terdiri atas orang-orang yang ahli dalam bidangnya. Hal ini dilakukan agar semua rencana berjalan dengan baik dan lancar. Dalam ilmu manajemen dijelaskan bagaimana cara yang baik untuk menyelesaikan suatu kegiatan agar dapat berjalan sesuai dengan perencanaan hingga detail pelaksanaan teratur dan terkontrol sehingga hasil yang didapat memuaskan bagi semua peserta, para panitia dan penonton.

Pelaksanaan *event* yang pertama adalah bagaimana *event* tersebut berjalan dari awal hingga akhir acara sesuai dengan perencanaan. Hasil wawancara berkaitan dengan operasional *event* diperoleh informasi bahwa operasional pelaksanaan yang pertama adalah menyesuaikan jadwal yang sudah ditentukan, konsep acara, kelas yang dipertandingkan sehingga peserta memahami secara keseluruhan dari perencanaan, dilanjutkan dengan *technical meeting* yang diikuti seluruh peserta turnamen atlit, *tournament director*, wasit, panitia, staf Hanggar Biliar, dewan hakim, induk organisasi dan penonton yang hadir, harapannya adalah agar semua yang terlibat mengetahui alur, agenda dan jadwal yang telah disiapkan oleh panitia sehingga acara pertandingan itu bisa berjalan dengan apa yang kita sudah direncanakan. Pelaksanaan turnamen dimulai dari pihak kepanitiaan melakukan sesi pengundian (*drawing*) untuk membagi-bagi para peserta dalam *pool* skema pertandingan dan menuliskan di bagan pertandingan sehingga para peserta mengetahui *time schedule* yang berfungsi agar waktu pelaksanaan dapat terukur, hal tersebut menunjukkan bahwa operasional *event* turnamen Hanggar Biliar sudah sangat terinci dan detail mulai dari

persiapan hingga pelaksanaan.

Setelah melakukan kegiatan operasional, pihak Hanggar Biliar melakukan kontrol terhadap pelaksanaan *event*. Kontrol atau pengawasan merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan suatu *event*. Pengawasan dapat dilakukan oleh orang-orang dalam kepanitiaan yang bertanggungjawab di bidang masing-masing sesuai dengan *jobdisk* yang telah direncanakan. Tugas dari *tournament director* adalah menampung dan memutuskan semua permasalahan teknis dan non-teknis yang timbul dari para peserta pertandingan, wasit pertandingan, panitia pelaksana dan penonton. Keputusannya adalah mutlak dan final (Noor, 2009:104). Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa Hanggar Biliar dalam menyelenggarakan *event* turnamen telah menerapkan sistem kontrol atau pengawasan dimana dalam hal ini dilakukan oleh induk organisasi (POBSI), wasit, *tournament director*, dewan hakim dan ketua panitia *event* turnamen Hanggar Biliar. Adanya kontrol yang baik oleh orang yang tepat dibidangnya dapat mendukung dan mensukseskan kelangsungan *event* turnamen sehingga acara dapat berjalan dengan baik.

Walaupun pihak Hanggar Biliar telah melakukan kontrol terhadap pelaksanaan *event* dengan menetapkan bidang kontrol masing-masing sesuai dengan *jobdisk*, permasalahan dalam *event* turnamen masih sering kali terjadi terutama masalah dilapangan saat berlangsungnya pertandingan. Masalah-masalah yang dapat timbul dari *event* turnamen diantaranya adalah kejadian foul yang tidak terlihat oleh wasit, keributan para pendukung salah satu

peserta, keributan antar tim, waktu yang tidak sesuai dengan jadwal, penonton yang tidak faham dengan aturan turnamen, masalah aturan pakaian peserta pertandingan yang digunakan, tidak fahamnya peserta akan aturan baru dari induk organisasi (POBSI).

Pihak panitia pelaksana dituntut untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut agar tidak mengganggu jalannya *event* turnamen yang telah direncanakan sebelumnya. Menurut Noor (2009:196) salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan *event* yang sukses adalah adanya risiko yang dapat dikelola dengan baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masalah yang sering terjadi diantaranya adalah administrasi, keabsahan atlit, masalah teknis, masalah *non* teknis dari atlit yang melakukan *fault*, pemain yang masih sering menggunakan trik untuk meneror lawan sehingga mempengaruhi lawan sehingga merasa tidak fokus serta keteledoran wasit. Pihak Hanggar Biliar selanjutnya melakukan tindakan untuk mengatasi masalah tersebut sesuai dengan jobdisk yang telah dibagi, misalnya masalah teknis lapangan akan diselesaikan oleh wasit jika tidak selesai akan dilanjutkan ke *tournament director*, masalah keabsahan atlit diserahkan oleh induk organisasi POBSI (Persatuan Olahraga Biliar Seluruh Indonesia) dibawah naungan KONI (Komite Olahraga Negara Indonesia), masalah pembayaran pendaftaran diserahkan kepada *cashier* atau bagian administrasi.

Pihak Hanggar Biliar telah mengelola resiko dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara bahwa cara yang dilakukan pihak Hanggar Biliar dalam mengatasi permasalahannya. Pengelolaan masalah

yang baik oleh pihak Hanggar Biliar dapat menjadi daya dukung dalam penyelenggaraan turnamen yang adil dan hal tersebut tentu saja dapat mendukung peserta untuk selalu sportif dan bagi pihak Hanggar dapat menanamkan tanggungjawab penuh pada seorang *tournament director*.

Pelaksanaan suatu *event* sangat dipengaruhi oleh konsep perencanaan acara tersebut. Tidak jarang ditemui ketidaksesuaian antara konsep dan pelaksanaannya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar merasa kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan mencapai 90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan cukup baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Hanggar Biliar memiliki tingkat kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan dengan cukup baik, dan dapat mendukung dalam melaksanakan *event* turnamen, hanya saja terkadang jadwal dan perencanaan waktu yang dibutuhkan sering melebihi target yang ditentukan.

Risiko yang dapat terjadi selama pelaksanaan *event* harus segera ditangani agar tidak mengganggu jalannya *event*. Bowdin dkk (2003) dalam Noor (2009,200) mengungkapkan bahwa tahapan dalam mengidentifikasi risiko yang terjadi dalam *event* adalah dengan melakukan identifikasi, penetapan, Kontrol, pendataan dan evaluasi. Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pihak Hanggar telah melakukan identifikasi yakni mengetahui masalah yang dihadapi seperti kejadian teknis saat pertandingan dan waktu yang tidak sesuai. Selanjutnya menetapkan pihak-pihak yang dapat menyelesaikan permasalahan seperti

wasit dan *tournament director*, melakukan kontrol yang dilakukan oleh *tournament director*, mendata risiko yang ada serta melakukan evaluasi dan penyelesaian masalah. Hasil tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara dimana pihak Hanggar Biliar telah melakukan solusi untuk mengatasi ketidaksesuaian waktu pelaksanaan tournament dengan menerapkan sistem *time express* yakni membatasi pemukulan jad 1x45 detik peserta harus memukul jika tidak maka dinyatakan *fault*.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori berkaitan dengan pelaksanaan *event* turnamen biliar di Hanggar Biliar, dapat dinyatakan bahwa pihak Hanggar Biliar telah memiliki pelaksanaan yang terukur dan terstruktur. Pihak Hanggar Biliar telah melakukan pengawasan pada setiap menyelenggarakan *event*, dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi saat *event* turnamen berlangsung dan juga telah memiliki kesesuaian yang baik antara perencanaan dan penyelenggaraan *event* turnamen biliar hanya saja waktu yang diperlukan kadang melebihi target yang ditentukan. Pelaksanaan *event* turnamen yang baik oleh pihak Hanggar Biliar tentu saja dapat mendorong para pelanggan untuk terus mengikuti pertandingan setiap kali diadakan oleh pihak Hanggar Biliar.

6. Evaluasi *event tournament biliar*

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen *event* dimana tahap ini merupakan tahap dimana para pelaksanaan dapat mengetahui sebaik apa *event* tersebut telah berjalan dan apa solusi untuk pelaksanaan *event* yang akan datang. Evaluasi berfokus pada proses untuk menyediakan informasi

mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan pada saat dilaksanakan *event*. Menurut Noor (2009,174) evaluasi harus dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja *event organizer*. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, bahwa evaluasi pada *event* turnamen dilakukan pada saat turnamen telah selesai berkaitan dengan segi pelaksanaannya sudah sesuai dengan perencanaan, apakah targetan tercapai atau belum dari jumlah peserta, tingkat pendapat Hanggar Biliar dari F&B serta permasalahan-permasalahan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan *event* agar tidak kembali terjadi pada *event* selanjutnya. Pihak-pihak yang mengikuti evaluasi pada pelaksanaan *event* turnamen biliar diantara adalah pihak *internal* yakni pihak panitia, wasit, *tournament director*, dewan hakim, staff Hanggar Biliar yang terlibat, untuk *eksternal* pihak Hanggar Biliar melibatkan induk organisasi (POBSI), peserta, penonton dan pihak media massa. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pihak Hanggar Biliar telah melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan *event* tournament yang diikuti oleh pihak *internal* dan *eksternal* juga pihak media masa.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, evaluasi Hanggar Biliar dengan gengsi kelas professional memang melakukan evaluasi dengan struktur dan terukur dan pula melibatkan pihak internal dan eksternal seperti yang disebutkan diatas, namun ini tidak terjadi kelas pertandingan lokal atau pertandingan dengan hadiah 10jutaan kebawah, terkesan evaluasi yang dilakukan asal-asalan tidak melibatkan seluruh pihak internal dan eksternal, hanya melibatkan *tournament director*, staf hanggar

dan ketua panitia pelaksanaan *event* saja.

Setelah melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan, pihak panitia pelaksana event turnamen membuat laporan pertanggungjawaban kepada manajemen Hanggar Biliar dan pihak sponsor. Sponsor merupakan salah satu sumber dana dalam melaksanakan *event*, sponsor dan manajemen Hanggar Biliar tentu saja menginginkan kejelasan mengenai rencana, waktu, anggaran dana, biaya pengeluaran, target yang dicapai dan juga yang tidak kalah penting adalah keuntungan yang didapat. Hal tersebut yang menyebabkan pentingnya menyusun laporan pertanggungjawaban kepada pihak sponsor dan manajemen Hanggar Biliar. Bagaimanapun, rencana bisnis yang ditetapkan oleh penyelenggara *event* turnamen harus dapat memenuhi harapan pemberi sponsor, sehingga tujuan kedua belah pihak dapat tercapai. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui pada tahap evaluasi, pihak Hanggar Biliar juga telah membuat laporan pertanggungjawaban kepada pihak sponsor dan manajemen Hanggar Biliar yang nantinya dapat digunakan untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil penelitian berkaitan dengan evaluasi *event* turnamen biliar di Hanggar Biliar, dapat dinyatakan bahwa pihak Hanggar Biliar telah melaksanakan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan *event* turnamen biliar. Pihak Hanggar Biliar juga sudah membuat laporan pertanggungjawaban yang berisi tentang jumlah pengeluaran, jumlah pemasukan, jumlah peserta dan data peserta, data pemenang, arsip-arsip, dokumentasi acara dan semua permasalahan yang ditemui di lapangan. Hal

tersebut tentu dapat mendukung pihak Hanggar Biliar dalam menyelenggarakan *event* selanjutnya. Evaluasi yang terstruktur oleh pihak Hanggar Biliar tentu saja dapat menjadi acuan untuk terus memperbaiki pelaksanaan *event* turnamen tersebut, dan tentu saja mendorong para pelanggan untuk terus mengikuti pertandingan setiap kali diadakan oleh pihak Hanggar Biliar sehingga terciptanya loyalitas pelanggan terhadap Hanggar Biliar

