

PERAN VOLUNTEER DALAM BIG EXHIBITION EVENT

Ahmad Kurniawan, A.H.G Kusumah

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung Jawa Barat, Indonesia

Email: ahmadkurniawan015@upi.edu, galih@upi.edu

Abstrak

Seiring dengan perkembangan event saat ini, membuat peran volunteer dalam big exhibition event sangat berarti. Dikarenakan pentingnya seorang volunteer dalam menambahkan sumber daya manusia tambahan pada manajemen PEO (professional exhibition organizer) di dunia pariwisata. Dengan begitu menarik peneliti untuk mengkaji peran volunteer dalam melancarkan big exhibition event. Melalui metode penelitian kualitatif deskriptif yang berdasarkan pada pendekatan wawancara mendalam, studi kepustakaan serta catatan lapangan dapat membantu peneliti mengetahui lebih lanjut terkait dengan topik ini, sehingga menghasilkan fakta dilapangan bahwa peran volunteer ini sangat dibutuhkan pada pengelolaan big exhibition event baik dalam melancarkan, memberikan kepuasan, meminimalisir risiko serta membantu sepenuhnya professional exhibition organizer yang berpengalaman pada acara ini.

Kata Kunci: volunteer; event; PEO; exhibition; metode penelitian

Abstract

Along with the development of the current event, making the role of volunteers in big exhibition events is very meaningful. Due to the importance of a volunteer in adding additional human resources to the management of PEO (professional exhibition organizer) in the world of tourism. Thus, it is interesting for researchers to examine the role of volunteers in launching big exhibition events. Through research methods based on an in-depth interview approach, literature studies and field notes can help researchers find out more about this topic, resulting in facts on the ground that the role of volunteers is very much needed in the management of big exhibition events both in launching, providing satisfaction, minimizing risk. as well as fully assisting experienced professional exhibition organizers in this event.

Keywords: *volunteer; event; PEO; exhibition; research method*

Pendahuluan

Peran volunteer seringkali dijadikan sebagai garda terdepan dalam melancarkan berbagai acara besar termasuk pada penyelenggaraan big exhibition event (Getz, 2012). Dikarenakan dengan adanya seorang volunteer dapat membantu PEO (professional exhibition organizer) untuk mengelola acara yang diselenggarakannya, sebab perhelatan big exhibition ini mendatangkan banyak orang didalamnya seperti exhibitor, customer,

visitor, exhibit contractor, hingga undangan kehormatan yang mengikuti big exhibition event (Julie Withfield, 2013). Melihat fakta dilapangan tersebut PEO tidak akan mampu jika hanya mengandalkan sedikit timnya dalam mengatur acara, sehingga diperlukan SDM (sumber daya manusia) tambahan berupa volunteer guna menunjang keberlangsungan big exhibition event. Seorang volunteer dalam sebuah big exhibition event merupakan sukarelawan acara yang diundang oleh pengelola acara untuk membantu melancarkan big exhibition event. Dalam big exhibition event, volunteer selalu diberikan allowance untuk mengganti keringat yang telah mereka keluarkan (Getz, 2017). Padahal realitanya motivasi seorang volunteer tidak berorientasi mendapatkan gaji atas pekerjaannya tersebut, hanya saja mereka profesional dalam menuntaskan tanggung jawabnya. Perspektif inilah yang menimbulkan gagasan pada penelitian ini terkait pada peran volunteer dalam big exhibition event.

Dalam perkembangan dunia event, peran volunteer bukan lagi menjadi hal yang baru dalam berkontribusi menyukseskan big exhibition event. Dikarenakan banyak industri kreatif saat ini yang melakukan big exhibition event harus menggantungkan seorang volunteer, sehingga menjadikan volunteer sebagai kebutuhan utama yang harus dicari terlebih dahulu sebelum perencanaan acara tersebut (Any Noor, 2017). Kebutuhan volunteer tersebut sangat berarti bagi sebagian PEO untuk menolungnya pada saat pra, during hingga pasca big exhibition event. Seperti halnya pada acara Indo Defence yang diselenggarakan oleh PEO Napindo sebelum acara tersebut dimulai, mereka telah mengadakan seleksi volunteer secara ketat guna ditempatkan pada pos-pos yang ramai agar pada pelaksanaannya tim yang dibentuk sudah terorganisir dengan baik.

Melalui pengadaan seleksi semacam itu menjadikan volunteer sebagai pekerjaan yang banyak diminati oleh kalangan muda seperti mahasiswa yang motivasinya ingin menambah wawasannya bertemu dengan orang baru serta dapat menunjukkan skillnya dalam melayani pengunjung (Treuren, 2012). Motivasi tersebut juga timbul dari seragam yang dibuat oleh PEO penyelenggara untuk diberikan kepada seorang volunteer big exhibition event. Ditambah lagi volunteer tersebut juga dapat menikmati acaranya hingga selesai tanpa membayar tiket masuk.

Motivasi semangat volunteer dalam melancarkan aksinya di big exhibition event memberikan kesan positif yang dirasakan oleh wisatawan ataupun pengunjung yang datang ke acara, sehingga dengan perannya secara tidak langsung akan membawa reputasi yang baik terhadap professional exhibition organizer yang mengadakannya. Dengan itu juga keuntungan pun akan diraup secara pasti, sebab pada pengadaannya big exhibition event selalu melakukan kegiatan transaksi dalam bentuk bussines to bussines atau bussines *to customer*.

Pada dasarnya penyelenggaraan big exhibition event ini bukan hanya sekedar kegiatan transaksi, namun diartikan sebagai kegiatan yang dapat memajukan sektor pariwisata dengan bertujuan untuk menambah jumlah wisatawan yang datang ke daerah tersebut, agar industri-industri yang memainkan sektor ini seperti perhotelan, restoran, destinasi pariwisata dan lain sebagainya dapat termanfaatkan secara optimal. Maka dari

itu membuat big exhibition event selalu dijadikan peristiwa yang mengundang para investor-investor untuk mengembangkan pariwisata dikawasan tersebut.

Dengan menyelenggarakan big exhibition event ini juga dapat mengenalkan sekaligus menunjukkan produk atau jasa yang dipamerkan dari temuan bidang apapun untuk diangkat dan diperjualbelikan. Dalam acara yang bersifat big tentunya acara tersebut berskala internasional, sehingga perhelatan ini pun mengumpulkan berbagai macam keahlian dan kemampuan yang ditunjukkan dari berbagai negara atas produk yang dikenalkan kepada pasarnya. Maka dengan begitu akan banyak menggaet wisatawan yang datang ke acara tersebut. Tipikal wisatawan yang datang kebanyakan memang dari industri-industri besar yang ingin membeli sebuah produk yang diperlihatkan di booth-both big exhibition event.

Maka, untuk dapat memajemen banyaknya wisatawan yang datang tersebut. Tentunya sangat diperlukan peran volunteer pada big exhibition event. Penelitian sebelumnya juga mengatakan peran volunteer sangat dibutuhkan pada saat dimulainya loading in booth, main event, courtesy call service, operational, perlengkapan, smiling team hingga loading out barang-barang pameran. Dengan adanya bantuan volunteer tersebut, PEO yang melaksanakan acara dapat memikirkan hal lain yang tidak terfikirkan sebelumnya (Ezgi, 2012).

Peran volunteer juga kerap dijadikan PEO untuk meminimalisir risiko besar yang akan terjadi seperti halnya miss communication. Jika hal ini terjadi tentu akan menimbulkan kerugian diantara banyak pihak, baik antara tenant maupun exhibitor. Miss coordination juga sering menjadi catatan penelitian dalam event risk, karena jika orang yang diposisikan dibagian-bagian penting sedikit dan tidak berkompeten maka akan tidak fokus pada tanggung jawab pekerjaannya (Getz, 2012).

Ayse Nebile (2012) pun turut menjelaskan bahwa peran volunteer yang berkompeten sangat diutamakan dalam pencapaian big exhibition event yang sukses, walaupun dipekerjakan secara sukarelawan sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Berdasarkan pengalaman yang didapat oleh volunteer sebelumnya telah mengatur bagian mana didalam penyelenggaraan sebuah perhelatan big exhibition event dapat langsung diberikan job descriptionnya. Maka dengan begitu capaian yang dimaksudkan dalam sebuah big exhibition event dapat dinyatakan dengan pasti.

Dari pernyataan yang telah dideskripsikan sebelumnya tersebut, membuat peneliti tertarik untuk terus mengkaji topik yang baik ini berdasarkan pengalaman dan studi literatur yang ada terkait dengan peran volunteer dalam *big exhibition event*.

1. Studi Literatur

Industri *exhibition event* dirasa berbeda dengan industri lainnya karena kegiatan *exhibition* cenderung merupakan acara yang bersifat sementara daripada permanen (Getz, 2012). Inilah yang membuat perbedaan pada perencanaan manajemen sumber daya manusia, sebab pekerja *event* yang dipekerjakan untuk mengelola dan menggelar acara akan mencakup pekerja tetap, pekerja lepas seperti pekerja paruh waktu atau yang kerap disebut dengan *volunteer*. Dengan begitu dalam industri *event*,

adanya segmen yang berbeda dalam dunia kerja salah satunya ialah pekerja *volunteer* (Wagen, 2007).

Volunteer dalam *big exhibition event* turut berperan dalam menawarkan tenaga, pengetahuan, keterampilan, dan pengalamannya tanpa diupah untuk membantu *profesional exhibition organizer* sebagai pengelola acara (Manjit, 2006). Dalam penelitian sebelumnya menjelaskan sejak tahun 2013 khususnya di Indonesia *professional exhibition organizer* menjadi *industri event organizer* yang hanya berkonsentrasi pada acara pameran saja, sehingga penyelenggaraan sebuah acara pameran besar pun dapat dilakukan dengan maksimal (Ezgi, 2012). Semenjak dilegalkan jasa PEO ini banyak *event organizer* berpindah konsentrasi menjadi jasa pengelola khusus acara pameran, karena tidak sedikit kerugian yang dihasilkan dari penyelenggaraan sebuah acara pameran besar (Ayse Nesibe, 2012).

Namun ada beberapa juga *event organizer* yang tidak melayani acara pameran, karena kurangnya *list of contractor* acara pameran besar yang bisa bertanggung jawab dalam penyediaan *booth-booth* yang unik (Any Noor, 2015). Terkait dengan hal ini sebuah jasa pengelola *big exhibition* harus memerlukan koneksi penunjang acara mulai dari *contractor of booth, stage, lighting, furniture, red carpet* dan lainnya, sehingga dengan banyaknya kerjasama dengan berbagai kontraktor tersebut akan berdampak pada keuntungan yang didapatkan oleh banyak pihak dan juga meminimalisir tingkat risiko yang terjadi (Ed O'Donnel, 2005).

Bukan hanya melalui itu PEO dapat meminimalisir sebuah risiko yang terjadi, namun juga dapat dengan menambah sumber daya manusia berupa peran *volunteer* yang profesional yang dapat dipekerjakan *freelance* pada saat berlangsungnya *big exhibition event*, supaya kebutuhan koordinasi yang baik dapat dilakukan secara maksimal serta acara pameran besar pun dapat terselenggara sesuai dengan keinginan banyak pihak (Treuren, 2014).

Dalam penelitian Barron (2012) menjelaskan *volunteer* pada acara merupakan seorang sukarelawan yang bekerja paruh waktu di sebuah acara termasuk *big exhibition event* baik yang dibayar maupun tidak dibayar dengan materil. *Volunteer* yang dibayar adalah seorang yang telah terseleksi secara ketat mulai dari seleksi administrasi hingga *deep interview* terkait dengan *exhibition event*, sehingga nantinya *volunteer* ini akan diberikan berbagai fasilitas penunjang guna melancarkan sebuah *big exhibition event* (Webb, 2001). Sedangkan *volunteer* yang tidak dibayar secara materil ialah sukarelawan yang ditunjuk langsung oleh pengelola acara pameran tersebut untuk dapat langsung dipekerjakan berdasarkan kemampuan bidangnya dalam mengelola acara pameran besar. Hind et al (2019) juga menambahkan *volunteer* disuatu acara dapat melakukan berbagai peran yang berbeda tergantung pada keahlian mereka.

Nichols (2011) juga turut menjelaskan bahwa *volunteer* pada *event* juga dapat diklasifikasikan sebagai bagian dari sektor pariwisata yang berkembang, dikarenakan dengan adanya seorang *volunteer* kunci keberhasilan *exhibition event* pun bisa didapat sehingga akan menguntungkan daerah setempat. Dengan begitu awal dari *big*

exhibition event dapat melakukan perekrutan *volunteer* untuk berkontribusi pada manajemen acara secara keseluruhan jika *volunteer* tersebut mempunyai keahlian pengalaman khusus dalam *big exhibition event*. Sebagai alternatifnya pihak pengelola akan lebih percaya langsung memperkerjakan *volunteer* yang memang dasar pendidikannya dari *event* seperti mahasiswa yang sedang mengenyam ilmu *event* yang akan difungsikan pada administratif, operasional dan *customerfacing* (Hind, 2019).

Maka jika dilihat dari pernyataan-pernyataan sebelumnya tersebut bahwa semua *big exhibition event* tentu membutuhkan *volunteer* untuk menyukseskannya, karena *volunteer* memainkan peran penting dalam pelaksanaan acara. Tidak hanya karena keterampilan yang mereka bawa kedalam pengorganisasian acara tetapi juga karena mereka membantu mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam pementasan acara termasuk pada penyelenggaraan *big exhibition event* (Indri, 2020). Sementara *volunteer* tidak menerima bentuk materil, akan tetapi mereka ditawarkan dalam bentuk penghargaan non-moneter untuk pekerjaan mereka yang dapat mencakup akomodasi gratis, transportasi, hingga makanan dan minuman yang disiapkan secara gratis oleh penyelenggara (Hind, 2019).

Pada teori (Webb, 2001) menjelaskan bahwa strategi penyelenggara dalam membentuk SDM harus menganalisis pasar tenaga kerja lokal untuk menentukan jenis pekerja apa yang tersedia di penyelenggara acara *exhibition* serta potensi untuk merekrut *volunteer* dalam mendukung pengadaan acara. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh *professional exhibition organizer*. Namun, beberapa penyelenggara acara ada yang enggan memakai *volunteer* karena tantangan dan kesulitan dalam merekrut *volunteer* sesuai dengan motivasi dan keterampilannya (Thomas, 2005).

Bukan hanya itu, PEO yang tidak melibatkan *volunteer* karena mereka rasa dengan kemampuan mereka sendiri mampu menjalankan *big exhibition event* tanpa adanya bantuan dari *volunteer* (Vanessa Mawer, 2017). Akan tetapi apabila ada kejadian diluar kendali mereka, mereka tak akan bisa menghadapinya dengan sedikit timnya saja. Dikarenakan telah ada fokusnya masing-masing (Getz, 2017). Kendatipun mereka mengetahui bahwa tanpa adanya *volunteer* akan mengakibatkan kewalahan, sehingga pengaturan *big exhibition event* pun tidak terlaksana dengan baik. Pada penelitian sebelumnya juga menemukan faktor-faktor yang membuat *professional exhibition organizer* tidak membutuhkan *volunteer* diantaranya mereka menganggap bahwa seorang *volunteer* harus digaji, *volunteer* dapat merusak citra *event* apabila *volunteer* tidak sukses dalam pekerjaannya, serta menambah pekerjaan pengelola apabila *volunteer* menyalahi komunikasi dua arah. Namun, jika dilihat dari *track record* sebuah industri *professional exhibition organizer* banyak yang lebih menggunakan peran *volunteer* dibanding tidak, karena dengan banyaknya pengalaman yang telah didapat saat menyelenggarakan *big exhibition event* mereka telah mengetahui bahwa dengan *volunteer*, komunikasi mereka dapat tersampai dengan baik langsung kepada *exhibitor* maupun *visitors* (Getz, 2012).

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran *volunteer* seperti apakah dalam *big exhibition event* yang sebagaimana telah dirumuskan kedalam 4 pertanyaan berikut *diantaranya* (1) Apakah peran *volunteer* sangat berarti dalam melancarkan *big exhibition event*? (2) Apakah dengan adanya peran *volunteer* dapat memberikan kepuasan bagi *professional exhibition organizer*? (3) Apakah dengan peran *volunteer* dapat meminimalisir risiko yang dapat terjadi? (4) Apakah peran *volunteer* dapat membantu sepenuhnya pekerjaan *professional exhibition organizer* saat acara berlangsung?

Metode Penelitian

Secara keseluruhan, penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hal ini dimaksudkan sebagai usaha mengumpulkan dan menyusun data yang kemudian dideskripsikan kedalam bentuk tulisan bukan termasuk angka-angka (Surakhmad, 1990). Dengan memakai tiga pendekatan yakni pertama dengan pendekatan studi wawancara mendalam kepada 4 narasumber diantaranya staf PEO Napindo Jakarta, *project manager* acara Indo Defence 2018, akademisi *exhibition event*, serta salah satu staf *event organizer* yang pernah mengadakan *big exhibition event*.

Kegiatan wawancara ini dilakukan selama satu hari dengan durasi satu jam per narasumber melalui telepon seluler. Adapun pertanyaan yang diajukan pada setiap narasumber diantaranya (1) Apakah peran *volunteer* sangat berarti dalam melancarkan *big exhibition event*? (2) Apakah dengan adanya peran *volunteer* dapat memberikan kepuasan bagi *professional exhibition organizer*? (3) Apakah dengan peran *volunteer* dapat meminimalisir risiko yang dapat terjadi? (4) Apakah peran *volunteer* dapat membantu sepenuhnya pekerjaan *professional exhibition organizer* saat acara berlangsung?.

Kedua, penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kepustakaan. Sebagaimana dijelaskan oleh Zeid (2004) bahwa studi kepustakaan ialah penelitian yang memanfaatkan sumber kepustakaan guna memperoleh data tambahan penelitian, sehingga dalam penelitian ini referensi kepustakaan menjadi sumber kedua tambahan peneliti dalam meneliti topik ini. Studi kepustakaan yang dimaksud adalah mencari dan mempelajari berbagai literatur yang ada seperti buku, jurnal ilmiah *event volunteer*, artikel *exhibition* yang erat kaitannya dengan peran *volunteer* dalam *big exhibition event*.

Ketiga, dengan menggunakan pendekatan catatan lapangan sebagai data tambahan berikutnya, sebab jika hanya mengandalkan wawancara dan studi kepustakaan saja akan kurang dalam kajiannya (Cresswel, 2013). Maka ditambahlah dengan menggunakan catatan lapangan agar interpretasi yang dicantumkan dapat sesuai dengan perkembangan yang ada. Ditambah lagi dengan adanya pengalaman peneliti sebelumnya sebagai *volunteer* di *big exhibition event* dapat menambah wawasan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

1. Peran *Volunteer* Sangat Berarti Dalam Melancarkan *Big Exhibition Event*

Salah satu penyokong kesuksesan dalam *big exhibition event* ada di pundak seorang *volunteer*. Kerja apik para *volunteer* didominasi oleh anak-anak muda yang pantas diacungi jempol. Dikarenakan terlihat dilapangan para *volunteer* yang telah terpilih sangat bisa menyesuaikan diri pada pekerjaan yang mereka tanggungjawabkan. Dalam hasil wawancara kepada salah satu staf *professional exhibition organizer* bagian sumber daya manusia mengatakan bahwa dengan adanya peran *volunteer* sangat bisa diandalkan untuk membantu pengaturan acara. Mulai dari *pre event*, *during*, hingga selesainya acara.

Berangkat dari sebuah kepercayaan yang diberikan kepada *volunteer* secara penuh secara tidak langsung menghargai mereka untuk bekerja dengan sebaik mungkin, sehingga *big exhibition event* yang PEO kelola dapat berjalan dengan maksimal. Bukan hanya itu, para *exhibitor* pun banyak menyangka bahwa *volunteer* tersebut ialah bagian staf tetap *event organizer*, padahal mereka hanya pekerja lepas yang dibayar. Karena tanggapnya anak-anak muda dikalangan mahasiswa yang dapat dilatih dalam melayani, menghadapi *exhibitors* dan *visitors* mereka jalankan dengan baik.

Salah satu akademisi *event* pun ikut angkat bicara terkait dengan peran *volunteer* dalam melancarkan *big exhibition event* ini yang menjelaskan bahwa dengan beradanya peran *volunteer* di dalam *event*, maka akan menjadi penyambung lidah *professional exhibition organizer* dalam menyampaikan informasi *show* yang diberikan kepada *exhibitor*.

Dengan banyaknya rangkaian acara pada *big exhibition*, seperti *demo product*, *attraction product* dan lain sebagainya membuat *volunteer* bergerak cepat melayani dan menjalankan acara sesuai dengan porsinya. Ditambah lagi pada saat *grand launching product* yang ditonton oleh banyaknya pengunjung yang datang, peran *volunteer* sangat bisa dipastikan melancarkan *big exhibition event*.

2. Peran *Volunteer* Dapat Memberikan Kepuasan Bagi *Professional Exhibition Organizer*

Pada saat masuk didunia pekerjaan *event* termasuk pada *big exhibition*, seorang *volunteer* yang telah ditugaskan berdasarkan posnya dapat mengimbangi kebutuhan yang diminta oleh *professional exhibition organizer*, sehingga memberikan kesan positif bagi pengelola acara. Pada realitanya walaupun pekerjaan *volunteer* yang dibebankan pada mereka tidak terlalu berat, mereka saling membantu *volunteer* lainnya yang belum menyelesaikan tanggung jawabnya. Maka melihat dari pengorbanan *volunteer* dalam menyukkseskan *big exhibition event* sangat memberikan kepuasan tersendiri bagi *professional exhibition organizer*.

Padahal seorang *volunteer* tidak diberikan jaminan finansialnya, namun mereka tetap semangat menjalani aktivitas selama *big exhibition event* berlangsung. Keadaan *event* yang dipenuhi pengunjung serta wisatawan internasional, mereka dengan senang hati menghadapi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung.

Tidak hanya itu, pada saat *opening ceremony* banyak sekali undangan *courtesy call* yang datang pada *big exhibition event* yang membuat pembatasan keramaian. *Volunteer* dengan sigapnya membantu keamanan dan menertibkan pengunjung yang melewati jalan undangan kehormatan tersebut.

Berdasarkan banyaknya pengalaman yang terjadi dilapangan, peran *volunteer* membuat kesan yang bermanfaat bagi pengelola acara, sehingga apabila ditanya puas tidak dengan adanya *volunteer*. Maka jawabannya sangat puas sekali dengan kinerja yang *volunteer* capai.

3. Peran *Volunteer* Dapat Meminimalisir Risiko Yang Dapat Terjadi

Pada dasarnya setiap penyelenggaraan *big exhibition event* kerap kali menemukan risiko-risiko yang terjadi seperti kurangnya informasi yang didapatkan oleh *exhibitor* saat ingin melangsungkan pengenalan produknya yang dikarenakan tergeser oleh jadwal yang lebih diprioritaskan, sehingga membuat *exhibitor* kecewa dengan pengelola acara. Hal semacam inilah yang dapat dikategorikan sebagai *miss communication*. Akan tetapi dengan adanya peran *volunteer* yang membantu *professional exhibition organizer* dapat teratasi dengan baik.

Ditambah lagi dengan adanya kontraktor *booth* yang telat dalam pemasangan membuat waktu pentingnya *exhibitor* terbuang sia-sia, namun berkat adanya *volunteer* dapat diberikan informasi keterlambatan tersebut yang dikemas dengan baik. Pekerjaan *volunteer* yang banyak menghadapi rintangan ketika saat berlangsungnya acara membuat *professional exhibition organizer* terbantu oleh mereka. Dikarenakan terkadang kendala-kendala yang terjadi dilapangan sering tidak dihiraukan oleh pengelola acara, namun dengan peran *volunteer* semua hal tersebut dapat diketahui langsung oleh *volunteer*. Penyebab kejadian yang tidak bisa terelakan dalam penyelenggaraan *big exhibition organizer* ialah kurangnya SDM yang bekerja pada *event* tersebut, sehingga kebutuhan akan *volunteer* sangat dicari-cari.

Peran *volunteer* sangat menjamin keberlangsungan *big exhibition event*, dengan kemampuannya menganalisa risiko yang dapat terjadi, sebab adanya kedekatan *volunteer* dengan pemangku-pemangku kepentingan dalam acara. Maka tak disalahkan apabila industri *professional exhibition organizer* dalam melibatkan *volunteer* dapat meminimalisir risiko yang akan terjadi.

4. Peran *Volunteer* Dapat Membantu Sepenuhnya Pekerjaan *Professional Exhibition Organizer* Saat Acara Berlangsung

Berdasarkan fakta dilapangan, pembagian *job description* yang diberikan kepada *volunteer* telah disesuaikan pada pengalaman *volunteer* itu sendiri dalam mengelola bagian mana di *big exhibition event*, agar pada saat bekerja mereka tidak lagi kebingungan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dengan begitu seorang *volunteer* dengan leluasa dapat melakukan kegiatannya sesuai dengan *list job* yang mereka dapatkan. Adanya arahan berupa *list job* tersebut akan memperlancar perencanaan *exhibition*.

Peran *volunteer* dengan mengacu pada panduan *event* dapat membantu melancarkan pekerjaannya. Maka sepenuhnya beban yang ditanggungjawabkan

kepada *volunteer* dapat membantu *professional exhibition organizer* yang mengadakannya. Oleh sebab itulah ketika acara berlangsung, seorang *volunteer* harus diberikan *briefing sebelumnya*. Konten dalam *briefing* tersebut harus menjelaskan terkait dengan job description, ketepatan waktu, jam istirahat, serta batasan-batasan informasi yang perlu disampaikan. Dengan adanya ini, maka peran *volunteer* yang didambakan oleh pengelola acara dapat terlaksana dengan maksimal.

Dalam hasil wawancara dengan *professional exhibition organizer* mengatakan bahwa dengan peran *volunteer* tidak sepenuhnya membantu pekerjaan pengelola acara, namun dapat membantu sebagian pekerjaan yang perlu dilibatkan seperti pada *management crowd* pengunjung. Dalam manajemen ini lingkupannya dalam mengatur dibagian operasional, *stop opname*, *loading in* dan *loading out booth*. Terlihat dari ini maka sebuah pengelola acara perlu mementingkan peran seorang *volunteer*.

Kesimpulan

Kontribusi *volunteer* dalam *big exhibition event* sangat diperlukan. Berangkat dari harapan-harapan industri *professional exhibition organizer* akan kelancaran *exhibition event* yang dikelolanya ialah nafas lega bagi seorang *volunteer* yang dapat ikut serta bekerja didalamnya. Bentuk peran *volunteer* dalam hal membantu sekaligus melancarkan *big exhibition event* menjadi tolak ukur bagi penyelenggara acara untuk terus meningkatkan sektor pariwisata khususnya pada pengadaan *exhibition*, sebab kalau bukan seorang *volunteer* yang dapat menjaga keutuhan acara, lalu siapa lagi. Bekerja dengan sukarela yang hanya didasari dari sebuah motivasi untuk bisa melihat *big exhibition*.

Penyelenggaraan *big exhibition event* telah menjadi bagian penting dalam pembangkit dunia acara. Melalui pengenalan produk atau jasa serta melakukan kegiatan transaksi didalamnya memberikan manfaat yang signifikan bagi pelaku pariwisata yang mengembangkannya termasuk masyarakat lokal pun ikut merasakan keuntungannya.

Khusus untuk peneliti selanjutnya, pada penelitian ini sangat bisa dikembangkan dalam dunia *event*. Dikarenakan masih sedikitnya akademisi-akademisi maupun praktisi *exhibition event* diluar sana yang belum memahami esensi dari sebuah peranan *volunteer* dalam *big exhibition event*, sehingga perlu adanya kajian-kajian yang lebih luas terkait dengan topik ini.

BIBLIOGRAFI

- Blackman, Deborah; Benson, Angela M.; Dickson, Tracey J. (2017). Enabling Event Volunteer Legacies: A Knowledge Management Perspective. *Event Management*, 233-250 (18). [Google Scholar](#)
- Aisbett, L. (2015). Future volunteer intentions at a major sport event. *Sporting and cultural events: contested legacies*, 491-509. [Google Scholar](#)
- Cain, Lisa; Orłowski, Marissaa; Kitterlin-Lynch, Miranda. (2021). A Holistic Investigation of Special Event Volunteer Motivation. *Event Management*, 473-487(15). [Google Scholar](#)
- Cho, W.-J. (2011). The Effects of a Marine Leisure Exhibition Event's Appraisal Attributes. *Journal of Navigation and Port Research International Edition*. [Google Scholar](#)
- Choong-Ki Leea, Yvette Reisingerb, Myung Ja Kima, Seol-Min Yoonc. (2014). The influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event. *International Journal of Hospitality Management*. [Google Scholar](#)
- Choong-KiLee. (2014). The influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event. *International Journal of Hospitality Management*, 37-48. [Google Scholar](#)
- Ezgi Güven Yıldırım, Ayşe Nesibe Köklükaya. (2011). The Effect of Project Exhibition Event on Physics Success and Prospective Teachers' Opinions about Projects. *Science Education International*. [Google Scholar](#)
- Kim, E., & Cuskelly, G. (2017). Volunteer Management in Event. *Event Management*, 83-100 (18). [Google Scholar](#)
- Kim, Kakyom; Jogaratnam, Giri. (2019). Analysis of the Nascar Hall of Fame Exhibition Event: A Generation-Based Market Segmentation Approach. *Event Management*, 913-926 (14). [Google Scholar](#)
- Kurniawan, A. (2022, Januari 18). *Kumparan.com*. Retrieved Januari 26, 2022, from <https://kumparan.com/ahmad-kurniawan-1639666617354621160/pentingnya-peran-volunteer-dalam-menyukseskan-big-exhibition-event-1xK5scqp1Yp>. [Google Scholar](#)
- Lin, C.-T. (2013). Exhibitor Perspectives of Exhibition Service Quality. *Journal of Convention & Event Tourism* , 293-308. [Google Scholar](#)
- MONGA, M. (2006). Measuring Motivation To Volunteer For Special Events. *Event Management*. [Google Scholar](#)

Ngoni Courage Shereni, Felicity Nokukholwa Ncube & Precious Mazhande. (2021). Exhibitors' preference at trade fairs: The case of. *Journal of Convention & Event Tourism*. [Google Scholar](#)

Noor, A. (2017). *Management Event*. Bandung: Alfabeta. [Google Scholar](#)

PhD, M. J. (2015). Determinants of Exhibition Service Quality as Perceived by Attendees. *Journal of Convention & Event Tourism* , 85-98. [Google Scholar](#)

Rogalsky, K. (2015). Understanding the Sport Event Volunteer Experience: An Investigation of Role Ambiguity and Its Correlates. *Journal of Sport Management*, 453–469. [Google Scholar](#)

Twynam, G. D. (2003). Leisure and Volunteer Motivation at a Special Sporting Event. *Event Bussines*. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Ahmad Kurniawan, A.H.G Kusumah (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

