



## Efektivitas Peran Volunteer dalam Menunjang Kelancaran Acara Gaikindo Jakarta Auto Week

Mochamad Amboro Alfianto<sup>1</sup>, Awkila Nathanael Odoh<sup>2</sup>, Muhammad Alandra Bestama<sup>3</sup>, Lazia Putri<sup>4</sup>

Fakultas Pariwisata, Prodi D4 MICE Universitas Pancasila<sup>1,2,3,4</sup>

Email: [amboro.alfianto@univpancasila.ac.id](mailto:amboro.alfianto@univpancasila.ac.id), [wilaodoh@gmail.com](mailto:wilaodoh@gmail.com), [bestama0745@gmail.com](mailto:bestama0745@gmail.com), [ziziaaptr@gmail.com](mailto:ziziaaptr@gmail.com)

**Abstract :** *Automotive exhibitions such as GAIKINDO Jakarta Auto Week (GJAW) require various important elements for their success, one of which is the role of volunteers. Volunteers are individuals who voluntarily and selflessly provide their time, energy, and skills to support social, humanitarian, or organizational activities. In the context of GJAW, they play an important role in the smooth running of the event by helping to manage visitors, supporting various activities organized by the organizers and participants, and providing information about the products and promotions offered. They also play a role in organizing the exhibition location and helping visitors to get a better experience during the event. The efficient and organized role of volunteers is one of the factors that supports the smooth running of operations and increases visitor satisfaction in this large-scale event.*

**Keywords:** *Volunteer, GAIKINDO Jakarta Auto Week, Visitor Experience, Volunteer Role*

**Abstrak :** Pameran otomotif seperti GAIKINDO Jakarta Auto Week (GJAW) memerlukan berbagai elemen penting untuk kesuksesannya, salah satunya adalah peran volunteer. Volunteer adalah individu yang secara sukarela dan tanpa pamrih memberikan waktu, tenaga, dan keterampilan untuk mendukung kegiatan sosial, kemanusiaan, atau organisasi. Dalam konteks GJAW, mereka berperan penting dalam kelancaran acara dengan membantu pengelolaan pengunjung, mendukung berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan peserta, serta memberikan informasi mengenai produk dan promo yang ditawarkan. Mereka juga berperan dalam pengaturan lokasi pameran dan membantu pengunjung untuk memperoleh pengalaman yang lebih baik selama acara berlangsung. Peran volunteer yang efisien dan terorganisir menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kepuasan pengunjung dalam acara berskala besar ini.

**Kata Kunci:** Volunteer, GAIKINDO Jakarta Auto Week, Pengalaman Pengunjung, Peran Sukarela

### 1. PENDAHULUAN

Pameran otomotif merupakan salah satu jenis event besar yang membutuhkan koordinasi sangat tinggi, melibatkan berbagai pihak, serta pengelolaan matang untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan acara. Keberhasilan sebuah pameran otomotif tidak hanya bergantung pada partisipasi merek dan inovasi produk yang dipamerkan, tetapi juga kelancaran operasional, pelayanan, dan pengelolaan berbagai aspek teknis terkait dengan acara tersebut. Salah satu elemen penting yang mendukung kelancaran tersebut adalah peran volunteer. Relawan, yang bekerja secara sukarela, memiliki tanggung jawab besar dalam mendukung jalannya acara dan memberikan pengalaman terbaik bagi pengunjung.

**GAIKINDO Jakarta Auto Week (GJAW)**, merupakan pameran otomotif tahunan terbesar di Indonesia, adalah contoh nyata dari bagaimana sebuah acara besar dapat berjalan sukses berkat peran volunteer. Pameran ini tidak hanya menarik ribuan pengunjung dari berbagai kalangan, tetapi juga melibatkan puluhan perusahaan otomotif yang berpartisipasi

dalam memamerkan produk terbaru mereka. Event yang berlangsung dari 22 November hingga 1 Desember 2024 di ICE BSD City, Tangerang, menjadi momen penting dalam dunia otomotif Indonesia. Dengan lebih dari 80 merek kendaraan yang berpartisipasi, pameran ini menawarkan berbagai inovasi terkini, mulai dari kendaraan listrik hingga kendaraan dengan teknologi ramah lingkungan.

**GAIKINDO** sendiri adalah organisasi nirlaba yang berdiri sejak 1969, terdiri dari perusahaan-perusahaan Agen Pemegang Merk (APM), termasuk produsen kendaraan bermotor, distributor, dan pembuat komponen utama. Organisasi ini berperan sangat penting dalam pengembangan industri otomotif Indonesia, baik di tingkat domestik maupun internasional. Selain menjadi penghubung antara pelaku industri Indonesia dan pemerintah, Organisasi ini juga memiliki peran dalam memfasilitasi hubungan dengan asosiasi otomotif di negara lain, serta memperkenalkan produk otomotif Indonesia ke pasar global.

Salah satu pameran yang sangat dinantikan oleh para penggemar otomotif itu sendiri adalah **GAIKINDO Jakarta Auto Week (GJAW)**. GJAW 2024 menjadi pameran otomotif terakhir pada tahun 2024 yang berlangsung di ICE BSD City, Tangerang. Selain memamerkan berbagai produk terbaru, mereka juga menghadirkan berbagai promo menarik yang bisa dinikmati oleh pengunjung, seperti penawaran cashback, diskon, dan program cicilan 0%. Namun, meskipun berbagai program menarik ini dapat memunculkan minat pengunjung untuk membeli kendaraan, keberhasilan dan kelancaran acara tersebut sangat bergantung pada peran serta para volunteer yang membantu dalam pengelolaannya.

**Volunteer** di sini merujuk pada individu sukarelawan dan tanpa pamrih memberikan waktu, tenaga, serta keterampilan nya untuk mendukung berbagai kegiatan sosial, kemanusiaan, atau organisasi tertentu. Dalam konteks GJAW, para relawan ini berperan penting dalam membantu pengelolaan acara dengan berbagai tugas, seperti mengatur pengunjung, memberikan informasi terkait promo dan produk yang ditawarkan, serta memastikan pengalaman pengunjung yang lebih baik selama pameran. Mereka juga berperan dalam mendukung berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan peserta pameran.

Secara keseluruhan, peran volunteer dalam acara GJAW sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional acara dan memberikan pengalaman yang optimal bagi pengunjung. Tanpa keterlibatan volunteer, pengelolaan acara sebesar ini akan menjadi tantangan besar, baik dalam mengatur ribuan pengunjung maupun mendukung berbagai aktivitas yang berjalan di lokasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas peran volunteer dalam menunjang kelancaran acara GAIKINDO Jakarta Auto Week, dengan fokus

pada kontribusi mereka terhadap operasional acara dan pengalaman pengunjung.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui atau menggambarkan fakta dari peristiwa yang diteliti, yang memudahkan mendapatkan data yang objektif. Denzin & Lincoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Erickson (1968) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

Berdasarkan pengertian di atas, penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada latar alamiah dengan tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi. Peneliti menggunakan alat mereka sendiri untuk melakukan penelitian ini, dan teknik pengumpulan datanya adalah triangulasi (gabungan), analisis datanya bersifat induktif atau kualitatif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Subjek penelitian adalah orang yang paling paham mengenai apa sedang diteliti atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Basrowi dan Suwandi, 2008 dan Moleong, 2014).

Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti sebagai subjek penelitian adalah mereka yang terlibat pada kegiatan yang diteliti, mengetahui dan memahami informasi terkait penelitian. Berdasarkan hal tersebut, subjek dalam penelitian ini dipilih dengan kriteria sebagai berikut:

1. Para pekerja dan Volunteer yang bekerja pada event Gaikindo Jakarta Auto Week 2024;
2. Pengunjung event Gaikindo Jakarta Auto Week 2024;
3. Bersedia diwawancarai.

Pada penelitian ini yaitu dua pekerja yang bekerja pada Event Gaikindo Jakarta Auto week 2025. Didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian kualitatif membutuhkan jumlah informasi yang besar daripada jumlah informan yang besar. Oleh karena itu, subjek penelitian ditetapkan dengan teknik purposive atau sesuai dengan tujuan atau kriteria populasi. Adapun data informan terdapat pada Tabel 1 berikut ini.

**Table 1. Data Informan**

<b>N</b>	<b>Nama</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1.</b>	<b>ZAP</b>	Perempuan berusia 22 tahun, berstatus sebagai mahasiswa, Pendidikan terakhir SMA.
<b>2.</b>	<b>MZB</b>	Mahasiswi berusia 19 tahun, bekerja sebagai volunteer, Pendidikan terakhir SMA.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik wawancara mendalam dan tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2016:197) wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas, dimana didalamnya peneliti tidak memakai pedoman/panduan wawancara.

Tujuan dilakukannya adalah untuk memperoleh informasi secara langsung dan mendalam dari berbagai informan, sehingga memungkinkan diperolehnya wawasan langsung mengenai kondisi informan.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2015: p 227), penelitian dimulai dengan mencatat, menganalisis dan selanjutnya membuat kesimpulan tentang pelaksanaan dan hasil program yang dilihat dari ada atau tidaknya perkembangan usaha yang dimiliki warga belajar. Penelitian ini menggunakan Teknik observasi nonpartisipan, karena peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data selanjutnya yang digunakan penulis adalah dokumentasi, ini digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data tentang kejadian masa lalu dan disediakan dalam bentuk catatan dan foto. Menurut Guba dan Lincoln dalam Moloeng (2010:216) merupakan setiap pertanyaan tertulis maupun tidak tertulis yang disusun oleh seseorang untuk keperluan suatu peristiwa.

Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan data dari dua informan yang diperoleh melalui Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara kepada informan, lalu untuk mengecek kebenaran hasil wawancara maka dilakukannya observasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

GAIKINDO Salah satu faktor terpenting untuk kelancaran Jakarta Auto Week (GJAW) adalah layanan pelanggan yang berkualitas dan para relawan memainkan peran penting dalam hal ini Relawan akan bertindak sebagai penghubung antara pengunjung dan penyelenggara, memberikan informasi kepada pengunjung yang memerlukan bantuan dan membantu mereka mengatasi masalah yang mungkin timbul selama acara berlangsung Pada pameran berskala besar ini, pengunjung kerap kali memiliki klarifikasi dan pertanyaan tentang berbagai hal, mulai dari tempat, jadwal kegiatan, hingga detail produk yang dipamerkan Pembantu sukarelawan menjadi titik kontak pertama bagi pengunjung yang mencari bantuan, menyediakan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan mudah.

#### Pembahasan

Volunteer bertanggung jawab untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pengunjung terkait dengan berbagai aspek acara, seperti jam operasional, tata letak area pameran, serta lokasi stan- stan dari berbagai produsen otomotif. Mereka juga menjelaskan tentang berbagai fasilitas yang ada, seperti tempat parkir, area makan, toilet, atau area istirahat. Volunteer yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai seluruh rangkaian acara akan memudahkan pengunjung dalam merencanakan waktu mereka, memastikan bahwa mereka tidak melewatkan hal-hal yang mereka minati selama pameran. Dengan memberikan informasi yang cepat dan akurat, para relawan membantu menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pengunjung, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap acara tersebut.

Pelayanan pelanggan yang baik dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien sangat penting untuk memastikan bahwa pengunjung merasa puas dengan pengalaman mereka di GJAW. Melalui pelayanan yang ramah dan responsif, volunteer membantu menciptakan atmosfer yang menyenangkan, di mana pengunjung merasa dihargai dan diperhatikan. Dengan demikian, mereka berperan besar dalam menciptakan pengalaman acara yang sukses dan berkesan bagi setiap pengunjung yang hadir.

#### EVALUASI EFEKTIVITAS PERAN VOLUNTEER

Evaluasi terhadap efektivitas peran volunteer dalam **GAIKINDO Jakarta Auto Week (GJAW)** menunjukkan bahwa mereka memiliki **kontribusi yang sangat signifikan** dalam kelancaran acara tersebut. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan panitia penyelenggara, volunteer tidak hanya berperan dalam tugas-tugas logistik, tetapi juga penting

dalam menciptakan **suasana yang ramah** dan **membantu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung**. Peran sukarelawan disini aktif dalam membantu pengunjung sangat penting untuk menciptakan kesan positif terhadap acara ini. Banyak pengunjung yang merasa sangat terbantu oleh keberadaan sukarelawan, yang sabar memberikan arahan dan informasi yang mereka butuhkan. Hal ini sangat krusial dalam acara besar seperti GJAW, di mana jumlah pengunjung sangat banyak dan berbagai informasi perlu disampaikan dengan cepat dan jelas.

Pengunjung yang diwawancarai menyatakan bahwa **kehadiran volunteer** di berbagai area pameran membuat mereka merasa lebih nyaman, karena mereka tidak perlu bingung mencari informasi atau merasa terlewatkan dalam menjelajahi pameran. Volunteer yang berpengetahuan dan sigap menjawab pertanyaan membantu untuk **mengontrol acara lebih efisien**, sehingga mereka dapat menikmati seluruh rangkaian acara tanpa merasa kebingungan atau kehilangan waktu. Pengunjung juga menghargai interaksi yang ramah dan proaktif dari volunteer, yang membuat pengalaman mereka lebih menyenangkan dan mudah diakses. Dengan kata lain, volunteer berperan tidak hanya sebagai **pemberi informasi**, tetapi juga sebagai **penjamin kenyamanan dan kelancaran acara**.

Namun, meskipun banyak pengunjung memberikan pujian terhadap kinerja volunteer, ada beberapa **masukan** konstruktif yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas mereka di masa depan. Sebagian pengunjung menyarankan agar pelatihan bagi sukarelawan ini dilakukan secara **lebih intensif** dan mendalam, terutama dalam hal pemahaman tentang produk yang dipamerkan. Mengingat bahwa salah satu fokus utama GJAW adalah **kendaraan ramah lingkungan**, seperti mobil listrik, pengunjung mengharapkan volunteer memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai teknologi dan fitur-fitur tersebut.

Beberapa pengunjung juga menginginkan agar volunteer lebih **terbuka untuk memberikan panduan tambahan** mengenai produk, terutama kendaraan dengan teknologi baru yang belum banyak dikenal oleh masyarakat umum. Ini mencakup pemahaman tentang cara kerja kendaraan listrik, manfaatnya bagi lingkungan, serta perbandingannya dengan kendaraan konvensional. Volunteer yang memiliki pengetahuan yang lebih baik dalam aspek-aspek ini akan mampu memberikan penjelasan yang lebih meyakinkan kepada pengunjung dan membantu mereka membuat keputusan yang lebih terinformasi. Hal ini juga akan meningkatkan kualitas pelayanan selama acara dan memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pengunjung sesuai dengan perkembangan terbaru dalam industri otomotif.

Dengan adanya **evaluasi yang jujur** dari pengunjung dan panitia, penyelenggara GJAW dapat terus melakukan **peningkatan dalam kualitas pelayanan** yang diberikan oleh

volunteer. Pelatihan yang lebih mendalam, terutama terkait dengan produk-produk terbaru dan teknologi kendaraan ramah lingkungan, akan sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan volunteer dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi yang relevan. Dengan demikian, efektivitas peran volunteer akan semakin optimal, dan GJAW dapat terus menjadi pameran otomotif yang tidak hanya sukses secara logistik, tetapi juga memberikan pengalaman yang berkesan bagi setiap pengunjung.

#### **4. KESIMPULAN**

Volunteer memainkan peran yang sangat penting dalam kelancaran acara GAIKINDO Jakarta Auto Week (GJAW). Mereka tidak hanya bertanggung jawab untuk tugas logistik seperti penyambutan pengunjung, registrasi, dan pengaturan alur di area pameran, tetapi juga berfungsi sebagai sumber informasi yang krusial bagi pengunjung. Kehadiran mereka membuat pengunjung merasa lebih nyaman dan membantu mereka untuk lebih mudah berkeliling acara dan memaksimalkan pengalaman. Interaksi yang ramah dan informasi yang diberikan oleh volunteer sangat mempengaruhi kesan positif terhadap acara ini, meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Meskipun banyak pujian terhadap kinerja volunteer, evaluasi juga menunjukkan adanya beberapa area yang dapat ditingkatkan. Salah satu masukan yang sering disampaikan merupakan perlunya pelatihan yang lebih intensif, khususnya mengenai pengetahuan tentang produk-produk yang dipamerkan, yang menjadi sorotan utama dalam acara. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa masukan untuk perbaikan, kontribusi volunteer sangat besar dalam menciptakan suasana baik dan mendukung kelancaran acara GJAW. Dengan evaluasi yang jujur dan perbaikan berkelanjutan, peran volunteer dapat terus diperkuat, sehingga GJAW akan terus menjadi pameran otomotif yang maju dan sukses

#### **REFRENSI**

19. *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*, 1, 170–180.

Arzia, G., & Faridah, S. N. (2021). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Cabang Surabaya pada masa pandemi COVID-

Bulqiyah, M. H., & Sukarno, G. (2022). Analisis pemberdayaan pegawai dan kinerja pegawai terhadap kesejahteraan pegawai di UMKM Galeri Belva Batik Kecamatan Burneh

Gunawan, H. (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 1(2), 56–61.

<https://jakartaautoweek.com/the-host-organizer/>

[https://www.gaikindo.or.id/profil/#:~:text=Gabungan%20Industri%20Kendaraan%20Bermotor%20Indonesia,utama%20kendaraan%20bermotor%20\(manufacturer\).](https://www.gaikindo.or.id/profil/#:~:text=Gabungan%20Industri%20Kendaraan%20Bermotor%20Indonesia,utama%20kendaraan%20bermotor%20(manufacturer).)

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&ret=j&opi=89978449&url=https://www.linovhr.com/volunteer-adalah/%23~:text%3DMembantu%2520dalam%2520acara%2520atau%2520kegiatan.pendaftar.an%2520anggota%2520baru%2520untuk%2520organisasi.&ved=2ahUKEwjWoory6rqKAxVpyTgGHeXIFz4QFnoECB4QAw&usg=AOvVaw1UXXgc-laEOIIOkV0FmIXR>

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&ret=j&opi=89978449&url=https://www.linovhr.com/volunteer-adalah/%23~:text%3DMembantu%2520dalam%2520acara%2520atau%2520kegiatan.pendaftar.an%2520anggota%2520baru%2520untuk%2520organisasi.&ved=2ahUKEwjWoory6rqKAxVpyTgGHeXIFz4QFnoECB4QAw&usg=AOvVaw1UXXgc-laEOIIOkV0FmIXR>

Kabupaten Bangkalan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(5), 1440–1450.