

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA**

#### **A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Wilayah Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya *Player's Pool 'n Lounge***

Player's Pool 'n Lounge sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang tempat hiburan dalam bentuk rumah billiard dan sudah cukup lama di Surabaya. Pelopor pendiri Player's Pool 'n Lounge adalah Bapak Polim Tito, beliau juga adalah atlet billiard, maka dari itu bisnis billiard ini merupakan bukti kecintaan beliau terhadap olahraga yang mengandalkan strategi dan konsentrasi ini. Player's Pool 'n Lounge didirikan pada tanggal 8 April 2006 yang berlokasi di Jl. Raya Margorejo Indah no. 134 A Surabaya yang hingga saat ini masih tetap eksis di dalam bisnis rumah billiard. Dibangun dengan konsep gedung yang sederhana namun sesuai dengan kegunaannya. Suasana yang dibuat di Player's Pool 'n Lounge adalah suasana yang sporty, ini terbukti dari display meja yang diatur sedemikian rupa sehingga jarak antara meja satu dengan lainnya tidak terlalu dekat sehingga tidak mengganggu, kualitas dari meja billiard yang disediakan, dan yang berbeda dari Player's Pool 'n Lounge adalah selalu mengadakan turnamen-turnamen bergengsi di hampir setiap bulannya.

Turnamen diadakan terbuka untuk para peminat billiard, biasanya setiap turnamen yang diadakan akan diumumkan terlebih dulu klasifikasi pemain yang boleh ikut mulai dari kelas amatir sampai professional. Ajang ini dimanfaatkan Player's Pool 'n Lounge sekaligus untuk mencari siapa orang yang berbakat di dalam olahraga billiard, yang kemudian akan direkomendasikan untuk menjadi atlet billiard tingkat provinsi bahkan tidak menutup kemungkinan untuk tingkat nasional.

Perusahaan rumah billiard di Surabaya pada umumnya berada di bawah naungan POBSI (Persatuan Olahraga Billiard Seluruh Indonesia). Bapak Polim sendiri adalah mantan pengurus POBSI, maka tidak heran apabila Player's Pool 'n Lounge sudah bisa memegang target pasar untuk para peminat billiard di Surabaya.

Player's Pool 'n Lounge selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya. Hal ini dibuktikan dengan fasilitas yang diberikan, serta profesionalitas perusahaan dalam melayani konsumennya. Untuk bermain billiard perusahaan memahami betul bahwa pemain billiard harus berkonsentrasi tinggi untuk bermain billiard, karena billiard sendiri merupakan olah raga yang mengutamakan ketepatan dan konsentrasi tinggi. Untuk itu suasana sekitar haruslah nyaman bagi pengunjungnya. Cahaya dalam ruangan diperhatikan oleh perusahaan, agar pemain tidak terganggu dengan cahaya yang berlebihan. Ini diperlukan karena pada saat bermain billiard cahaya menjadi hal penting agar permainan menjadi baik.

Dalam permainan billiard, Standar intensitas cahaya yang digunakan olahraga billiard telah diatur oleh WPA (World Pool Association), yaitu sebesar 5.000 lux (465 footcandle) atau sekurang-kurangnya sebesar 520 lux (48 footcandle). Besarnya cahaya yang dipakai pada meja billiard ini harus sama, baik ditengah meja ataupun dipinggir meja. Sedangkan diluar itu paling tidak menerima 50 lux (5 footcandles)<sup>39</sup>.

*Player's Pool 'n Lounge* memiliki kurang lebih 65 orang karyawan, dan masing-masing dari mereka memiliki latar belakang pendidikan mulai dari tingkat SMA, SMK atau sederajat, dan S1. Jika dalam presentase lulusan S1 sekitar 20%, lulusan SMA dan sederajat mencapai 80%. Mereka adalah karyawan dan karyawan yang memiliki kemampuan dalam bidang manajemen, juga paham organisasi. Sehingga ketika mereka melamar dan kemudia menjalani proses interview sudah memiliki kemampuan tersebut, dan kemudian akan melalui proses masa training sekitar satu bulan bagi calon pegawai, ini ditujukan agar tidak salah dalam penempatan kerja.

*Player's Pool 'n Lounge* juga memperhatikan hubungan antara pegawai dan perusahaannya. Aktivitas internal perusahaan sering dilakukan guna menjalin hubungan yang harmonis dan mempererat tali persaudaraan dalam berbagai hal seperti : melaksanakan rapat setiap harinya untuk mengevaluasi dan memberikan informasi yang terkini tentang semua kegiatan setiap harinya, mengadakan acara ulang tahun

---

<sup>39</sup> <http://www.pobsi-online.org/minggu>, 22 April 2013 jam 08,00 pm

karyawan, liburan di hari tertentu yang sudah disepakati bersama tentunya. Apabila terjalin hubungan yang harmonis dalam lingkungan perusahaan, maka secara otomatis akan berdampak positif kepada semua orang yang ada di lingkungan tersebut. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja para pegawai, sehingga nantinya dalam melayani pelanggan dapat dengan maksimal dan konsumen akan merasa nyaman dan betah berada di *Player's Pool 'n Lounge*.

## 2. Lokasi

*Player's Pool 'n Lounge* yang terletak di Jl. Raya Margorejo Indah Surabaya tepat berada di wilayah selatan Surabaya, dekat dengan Plaza Marina yang sudah cukup terkenal di telinga warga Surabaya, sehingga memudahkan orang-orang untuk mengetahui letak *Player's Pool 'n Lounge*.

## 3. Visi dan Misi *Player's Pool 'n Lounge*

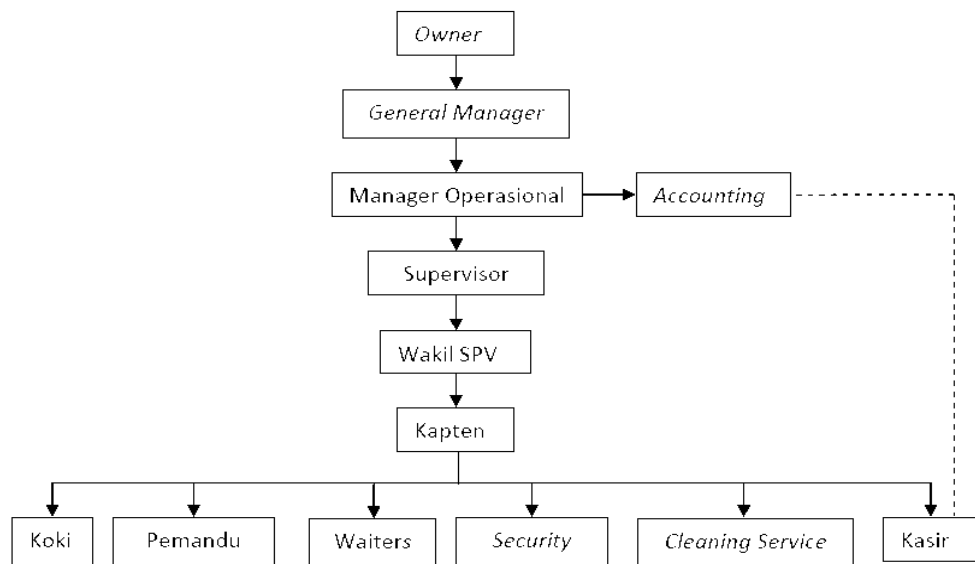
Visi dari *Player's Pool 'n Lounge* adalah berusaha menjadi salah satu rumah biliard yang dapat menarik hati masyarakat dan mudah untuk dijangkau oleh konsumen.

Misi dari *Player's Pool 'n Lounge* adalah memberikan sarana untuk bermain biliard bagi para pecinta olahraga biliard. Serta memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan fasilitas yang diberikan, sehingga diharapkan adanya loyalitas dari konsumen.

#### 4. Struktur Organisasi *Player's Pool 'n Lounge*

Dalam kegiatannya *Player's Pool 'n Lounge* di setiap bagiannya masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, berikut gambar 4.2 mengenai struktur organisasi dari *Player's Pool 'n Lounge*.

**Bagan 3.1**  
**Struktur Organisasi *Player's Pool 'n Lounge***



#### 5. Deskripsi Tugas Tiap Divisi

##### a. Owner

Merupakan pemilik dan penyandang dana dari *Player's Pool 'n Lounge*.

##### b. General Manager

- 1) Merencanakan strategi implementasi atas kebijakan perusahaan secara menyeluruh agar dapat dijalankan secara optimal.

- 2) Memonitor pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan serta memastikan kelancaran peelaksaaannya agar dapat berjalan secara maksimal dan tepat.
- 3) Mengevaluasi dan menganalisa hasil implementasi strategi perusahaan serta mencari usulan atas pemecahan masalah yang timbul.

c. Marketing Operasional

- 1) Mengkomunikasikan / mempromosikan perusahaan kepada lembaga-lembaga pemerintah maupun perusahaan.
- 2) Mengarahkan, mengorganisir dan penngawasana terhadap seluruh kegiatan yang ada di *Player's Pool 'n Lounge*.
- 3) Mengangkat karyawan, membuat peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan yang diberlakukan terhadap seluruh karyawan.
- 4) Membuat tugas mengenai pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab.

d. Accounting

- 1) Menyusun laporan keuangan bulanan untuk keperluan penyampaian informasi keuangan kepada manajemen dan pihak terkait lainnya.
- 2) Menyusun laporan keuangan setengah tahunan untuk kepentingan pemeriksaan audit, bank, dan stekholder (internal & eksternal).

e. Supervisor

- 1) Melakukan supervise langsung terhadap tim yang dibawahinya.

- 2) Mendisiplinkan karyawan sesuai dengan ketentuan / peraturan yang berlaku di perusahaan.
- 3) Bertanggung jawab atas keselamatan kerja dan standard kebersihan lingkungan kerja.

f. Wakil Supervisor

Memiliki tugas yang sama dengan supervisor, hanya saja apabila supervisor sibuk maka wakil supervisor akan menanganinya.

g. Kapten

Bertanggung jawab di lapangan dan memimpin para pemandu. Di *Player's Pool 'n Lounge* ada empat kapten yang ditugaskan dua shift dalam satu hari.

h. Pemandu

Melayani langsung pengunjung yang bermain billiard di *Player's* . Mulai dari menyusun bola, mengambilkan bola putih yang jatuh, bahkan menemani konsumen bermain.

i. Kasir

- 1) Melakukan transaksi pembayaran secara langsung.
- 2) Mencatat fisik kas yang diterima dan melaporkannya secara harian dalam buku standar yang sudah dibuat.

j. Cleaning Service

- 1) Membersihkan dan merapikan peralatan billiard.
- 2) Membersihkan lantai karpet di tiap lantai (secara bergilir).
- 3) Mengirim / mengambil dokumen anatr divisi.

- 4) Melayani permintaan fotokopi/faksimili atau lainnya.
- 5) Membuang sampah yang ada di area *Player's Pool 'n Lounge*.

k. Koki

Bertanggung jawab atas operasional dapur, juga pengadaan dan pelaksanaan di dapur yang berhubungan dengan segala macam makanan maupun minuman.

l. Waitress

- 1) Memiliki tugas mencatat orderan, dan melayani costumer yang ingin memesan makanan atau minuman.
- 2) Memeriksa stok makanan dan minuman setiap harinya.
- 3) Membuat rekap akhir pendapatan setiap shift.

m. Security

Bertugas menjaga keamanan di *Player's Pool 'n Lounge* dan sekitarnya.

6. Fasilitas *Player's Pool 'n Lounge*

*Player's Pool 'n Lounge* merupakan rumah billiard yang menyediakan sarana olahraga billiard, mulai dari meja billiard, stick billiard, sarung tangan billiard, dan sebagainya. Selain itu *Player's Pool 'n Lounge* juga memiliki kafe dan beberapa program-program kegiatan untuk menarik para konsumen. Berikut fasilitas lain yang ada di *Player's Pool 'n Lounge*:



a. Kafe

Kafe terletak di lantai satu dan merupakan tempat yang nyaman untuk bersantai. Di kafe ini pengunjung bisa memesan berbagai macam menu hidangan mulai dari makanan ringan sampai makanan berat seperti nasi goreng, kwetiau, bistik, bakso, roti bakar, dan banyak lagi. Di kafe ini juga menyediakan berbagai macam jenis minuman mulai dari minuman ringan bersoda bahkan minuman hangat seperti aneka pilihan kopi.

b. Entertainment

Selain makanan dan minuman yang disajikan di *Player's Pool 'n Lounge*, terdapat juga beberapa program-program khusus yang dilakukan *Player's Pool 'n Lounge* untuk menarik minat pelanggannya. Program-program tersebut mulai dari program regular, annual event, serta special event. Berikut program-program yang ada di *Player's Pool 'n Lounge* :

1) Program Regular

“Free For Ladies” merupakan program yang ada setiap hari Kamis dan Minggu. Untuk hari Kamis dimulai dari jam 17.00 – 21.00 wib, sedangkan untuk hari Minggu dimulai dari pukul 17.00 – 22.00 wib. Program ini diadakan *Player's Pool 'n Lounge* untuk menarik pelanggan khususnya wanita.

2) Program annual event

Merupakan program *Player's Pool 'n Lounge* yang diadakan setahun sekali dengan mengambil moment-moment penting seperti tahun baru, valentine, anniversary, dsb.

### 3) Program special event

Tournament merupakan special event yang dimiliki *Player's Pool 'n Lounge*, mulai dari tournament tingkat lokal sampai pada tournament tingkat nasional. Beberapa event tournament yang pernah diadakan *Player's Pool 'n Lounge* adalah :

- a) "PLAYER'S 9 BALL HANDICAP 2011 (se Jatim)." Yang diadakan pada tanggal 7-13 Februari 2013.
- b) "JACKET PLAYER'S 9-BALL TOURNAMENT (max. Handicap 5)." Yang diadakan pada tanggal 7-13 Maret 2013.
- c) "PLAYER'S SURABAYA 9 BALL OPEN TOURNAMENT." Yang diadakan pada tanggal 6-10 April 2013.
- d) "PLAYER'S AMATEUR 9 BALL TOURNAMENT (se Jatim)." Yang diadakan pada tanggal 5-10 Juli 2012.

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Analisis penelitian ini sendiri lebih terfokus pada strategi komunikasi pemasaran, dengan mengacu beberapa elemen komunikasi pemasaran yang beberapa diantaranya adverstising, sales promotion, dan juga word of mouth. Data yang digunakan oleh peneliti adalah hasil wawancara yang dilakukan serta observasi langsung. Data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari hasil wawancara dengan pihak *Player's Pool 'n*

*Lounge* yang berhubungan dengan strategi komunikasi pemasaran *Player's* dalam meraih konsumen.

#### 1. Komunikasi Pemasaran *Player's Pool 'n Lounge*

Dalam hasil observasi penulis, *Player's Pool 'n Lounge* mempunyai segmentasi menengah keatas sebagai konsumennya. Hal ini diperkuat dengan seringnya *Player's Pool 'n Lounge* menggandeng komunitas billiard yang terdapat di wilayah Surabaya sebagai partner dalam beberapa event yang diselenggarakan. Ini diperkuat dengan pernyataan Bapak Artur dalam wawancara yang dilakukan, yaitu :

“segmentasi pasar yang kami tuju adalah para eksekutif muda (usahawan), mahasiswa dan juga wisatawan yang datang ke Surabaya. Tapi juga tidak menutup kemungkinan untuk masyarakat umum datang ke sini. Yang jelas kami sudah punya sendiri segmen pasar, selain itu juga kami sudah mengetahui dan mengenal beberapa komunitas billiard di Surabaya, jadi hal ini mempermudah kami untuk mencapai target pasar kami ”<sup>40</sup>.

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan prosentasi pengunjung yang datang ke *Player's Pool 'n Lounge* dan juga target yang ingin dicapai dalam table 3.1:

**Tabel 3.1**  
**Data Penggolongan Pengunjung *Player's Pool 'n Lounge* 2012**

No.	Jenis Pekerjaan	Usia	Prosentase	Target
1.	Mahasiswa & Pelajar	17 - 25 tahun	60%	80%
2.	Usahawan	28 - 40 tahun	10%	10%
3.	Wisatawan	25 - 40 tahun	10%	10%

<sup>40</sup> Hasil wawancara penulis dengan Bapak Arthur pada tanggal 27 Mei 2013 di *Player's Pool 'n Lounge*

Dari cerita tersebut, peneliti melihat kejelian memilih lokasi dan menentukan segmen pasar menjadi salah satu kunci penentu sukses atau tidak strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan oleh *Player's Pool 'n Lounge*. Pihak *Player's* memilih lokasi di dekat kampus, perkantoran, atau mal. Menurut mereka, kalangan mahasiswa dan eksekutif muda merupakan target market yang baik. Bagi mereka, kegiatan olahraga billiard bukan hanya fungsional, untuk menyalurkan hobi, namun sudah menjadi gaya hidup. Bagi eksekutif muda, olahraga billiard menjadi aktivitas alternatif keluar dari rutinitas kerja. Sementara bagi mahasiswa, untuk mengisi waktu senggang.

Peneliti menemukan bahwa kegiatan promosi perusahaan ini lewat sales promotion yang menyebarkan brosur tentang *Player's Pool 'n Lounge* kepada khalayak agar diketahui keberadaannya. Namun dalam hasil wawancara, pihak *Player's Pool 'n Lounge* lewat Bapak Artur menjelaskan bahwa pihaknya mempunyai 3 (tiga) pokok kegiatan promosi, yaitu lewat iklan, *sales promotion* dan getok tular. Berikut hasil wawancaranya:

“Untuk promosinya sendiri, kami pakai iklan. Iklan di media massa, kaya’ koran, majalah dll. Kami juga pake sales promotion yang disebar ke tempat-tempat kumpulnya target kami, seperti mall. Selain itu yang penting tuh pake cara getok tular. Caranya kita perlakukan pelanggan senyaman mungkin yang tujuannya biar mereka bisa cerita ke teman-temannya tentang *Player's*. ”<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Hasil wawancara penulis dengan Bapak Arthur pada tanggal 27 Mei 2013 di *Player's Pool 'n Lounge*

Dari hasil wawancara diatas, tampak bahwa pihak *Player Pool 'n Lounge* menjadikan periklanan sebagai unsur yang paling penting dalam menjangkau khalayak, karena menurutnya melalui periklanan pesan komunikasi yang ingin disampaikan kepada khalayak diharapkan dapat tercapai sesuai dengan rencana.

*Player's Pool 'n Lounge* juga menyediakan paket diskon bagi pengunjung. Hal ini dilaksanakan sebagai bentuk sales promotion (promosi penjualan). Caranya dengan menyediakan paket diskon bagi pengunjung yang dapat menunjukkan kartu mahasiswa mereka dan juga diskon khusus bagi member *Player's Pool 'n Lounge* itu sendiri.

“Untuk member sendiri dibedakan menjadi dua yaitu member “Silver” yang mendapatkan discount 10% untuk tiap mejanya dan member “Gold” yang mendapatkan discount 20% untuk tiap meja dan food and baverage” yang di pesan. Merchandise juga dilakukan sebagai promosi, bagi pelanggan disaat tertentu akan mendapatkan merchandise berupa : gantungan kunci, kaos, mug, payung, pulpen, pin dan lain-lain. Di hari tertentu dan jam tertentu ada program yang di khususkan untuk para wanita yaitu “free for "ladies””. Program ini dilakukan setiap hari Kamis dan Minggu.”<sup>42</sup>

Dari hasil wawancara diatas, peneliti melihat bahwa hal utama yang menjadi konsentrasi pihak *Player's Pool 'n Lounge* adalah membuat pelanggan yang sudah ada sekarang merasa diterima dan dihargai. Hal ini dilakukan dengan memberikan diskon maupun merchandise yang akan dibagikan di hari tertentu. Ada banyak keuntungan yang bisa didapat dengan melakukan strategi ini. Semakin setia pelanggan, semakin banyak

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara penulis dengan Bapak Arthur pada tanggal 27 Mei 2013 di *Player's Pool 'n Lounge*

pula keuntungan yang dapat diperoleh dan lain-lain. Tugasnya hanya untuk tetap menjaga hubungan dengan pelanggan, memberikan informasi mengenai program-program spesial, diskon spesial, dan lain-lain.

Kemudian peneliti dapat menilai dari hasil observasi bahwa *Player's Pool 'n Lounge* juga selalu menerapkan strategi “getok tular” atau pembicaraan dari mulut ke mulut. Namun strategi ini tidak akan berhasil apabila *Player's Pool 'n Lounge* tidak bisa membuat konsumennya merasa terkesan atau merasa nyaman dan puas atas apa yang diperoleh selama berada di *Player's Pool 'n Lounge*. Tetapi apabila konsumen merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan *Player's Pool 'n Lounge*, maka *feedback* yang diberikan oleh para pengunjung bisa terjadi yaitu mereka bisa menyebarkan informasi positif kepada orang-orang terdekatnya seperti teman, pacar atau saudara untuk berkunjung ke *Player's Pool 'n Lounge*. Pernyataan Bapak Artur sebagai manajer *Player's Pool 'n Lounge* ini, diperkuat oleh salah satu pelanggan loyal *Player's Pool 'n Lounge*, saudara Antok yang juga mahasiswa Universitas Bhayangkara, Fakultas ISIP :

“saya tahu tempat ini awalnya dari cerita teman saya, dulu saya engga terlalu berminat sama billiard. Kemudian teman ada yang menceritakan ke saya kalau billiard disini itu enak, pelayanannya bagus, mejanya bagus. Ya...saya penasaran dan teman memberi tahu tempatnya, dan waktu saya mencari tempat ini engga terlalu susah, karena dari pinggir jalan saja sudah terlihat jelas papan namanya besar tulisan “*Player's Pool 'n Lounge*” dan ternyata memang saya merasa nyaman disini, mejanya bagus, karena memang kalau main billiard itu yang dirasa pertama mejanya menurut saya. Selain itu juga saya senang dengan pelayanan

yang ramah disini dan para pemandunya friendly jadi saya ngerasa kayak di rumah sendiri aja.”<sup>43</sup>

Pelanggan lainnya yang ditemui penulis adalah Rahmat Hidayat. Beliau adalah seorang akuntan di salah satu perusahaan Surabaya. Dalam wawancaranya dengan penulis, beliau sedikit berkomentar tentang kenyamanan yang diberikan pihak *Player’s Pool ‘n Lounge*, serta memberikan saran bagi pihak Player’s sebagai berikut:

“Hampir tiga kali seminggu saya datang ke tempat ini. Saya nyaman bermain di disini, karena Player’s menawarkan konsep tempat hiburan yang lebih dari sekedar tempat hiburan biasa, bias dibilang one stop entertainment. Selain menyalurkan hobi Player’s juga tempat yang pas untuk meningkatkan kemampuan dalam bermain billiard. Tapi satu yang kurang, Player’s jarang memberikan hiburan live music. Kalaupun ada, mungkin sebulan sekali, itupun jarang. Padahal pelanggan disini juga butuh hiburan.”<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Hasil wawancara penulis dengan Mas Anthok pada tanggal 27 Mei 2013 di Player’s Pool ‘n Lounge

<sup>44</sup> Hasil wawancara penulis dengan Bapak Rahmat Hidayat pada tanggal 27 Mei 2013 di Player’s Pool ‘n Lounge

Berikut data pengunjung *Player's Pool 'n Lounge* pada tahun lalu:

**Tabel 3.2**  
**Tipe Pelanggan *Player's Pool 'n Lounge***

No.	Tahun	Tipe Pelanggan	Prosentase	Target
1.	2010	Pelanggan Loyal	40%	50%
		Komunitas	20%	30%
		Atlet	15%	15%
		Member	5%	5%
2.	2011	Pelanggan Loyal	40%	50%
		Komunitas	10%	30%
		Atlet	5%	15%
		Member	5%	5%
3.	2012	Pelanggan Loyal	40%	50%
		Komunitas	20%	30%
		Atlet	10%	15%
		Member	5%	5%

Dari hasil wawancara, peneliti melihat motif dari para pelanggan *Player's Pool 'n Lounge* adalah mencari kedamaian dalam menjalani aktivitas sehari-hari bersama teman atau keluarga. Selain itu, mengunjungi *Player's Pool 'n Lounge* juga sebagai penyaluran hobi mereka di olahraga billiard. Dengan menyalurkan hobi, mereka dapat menyingkirkan stres dan juga tentunya akan mempererat keakraban dengan teman maupun keluarga.



## 2. Media Pemasaran yang Digunakan

Dari hasil observasi penulis, pihak *Player's Pool 'n Lounge* memanfaatkan media internet sebagai sarana promosinya, yaitu jejaring sosial *facebook*. Lewat *facebook* khalayak dapat dengan mudah dimanapun dan kapanpun dapat memperoleh informasi tentang *Player's Pool 'n Lounge*. Selain itu juga khalayak dapat mengirim pesan, menyampaikan saran dan kritik langsung.

Dalam wawancara dengan manajer *Player's Pool 'n Lounge*, Bapak Artur menceritakan bahwa pihak *Player's Pool 'n Lounge* pernah menggunakan media radio sebagai media promosi mereka. Namun, seiring perkembangan zaman, pihak *Player's* sadar bahwa masyarakat saat ini jarang yang mendengarkan radio. Oleh sebab itu, Bapak Artur mulai memikirkan berpindah media promosi ke internet. Hal ini seiring dengan pernyataan dari Bapak Arthur selaku Manager Operasional :

“..dulu kami pernah menggunakan radio sebagai media untuk beriklan kami. Tapi menurut saya gak efisien lagi, karena saat ini jarang orang yang mendengarkan radio. Justru yang saya liat sekarang ini, masyarakat lebih sering mencari informasi melalui internet. Apalagi “facebook” hampir semua orang yang saya tanya punya akun ini. Jadi ini alasan kami kenapa akhirnya memanfaatkan akun facebook untuk wadah forum diskusi juga promosi.”<sup>45</sup>

Dari hasil wawancara, penulis melihat bahwa pihak *Player's Pool 'n Lounge* sangat mengedepankan kegiatan periklanan dalam menjalankan bisnisnya. Pihak *Player's Pool 'n Lounge* menyadari bahwa dewasa ini,

---

<sup>45</sup> Hasil wawancara penulis dengan Bpk Arthur pada tanggal 27 Mei 2013 di *Player's Pool 'n Lounge*

kebanyakan orang sudah mengenal internet, dan hampir seluruh komputer terhubung dengan internet. Istilah Electronic Commerce (E-Commerce) atau perdagangan elektronik menjadi ujung tombak pemasaran *Player's Pool 'n Lounge*. Selain akses yang cepat dan murah, cakupan internet adalah secara global atau menyeluruh. Dampaknya, e-commerce dapat dilakukan dengan siapa saja, tanpa terbatas ruang dan waktu. Dengan demikian, e-commerce memiliki pasar yang luas, mulai dari nasional hingga internasional.

Pihak *Player's Pool 'n Lounge* juga menyediakan pelengkap produk berupa barang seperti : stick billiard, sarung tangan khusus billiard, casing stick billiard dan beberapa merchandise (mug, pin, sticker, kaos). Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Kevin selaku Wakil Supervisor *Player's Pool Center*, sebagai berikut :

“kami menyediakan sarana permainan billiard, dengan kualitas meja yang kami jamin sudah sesuai standard internasional, meja billiard yang disediakan juga banyak yaitu berjumlah 15 meja. Untuk di kawasan Jawa Timur tempat kami merupakan rumah billiard dengan jumlah meja billiard terbanyak. Selain itu juga kami menjual beberapa alat pendukung olahraga billiard seperti stick, sarung tangan, dan banyak lagi. Tetapi ini bukan prioritas kami, hanya saja memang terkadang banyak permintaan dari beberapa pelanggan yang mencari salah satu dari barang tersebut.”<sup>46</sup>

Dari hasil wawancara, Pihak *Player's Pool 'n Lounge* tidak mengabaikan anggapan bahwa logistik dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan. Oleh sebab itu, demi terciptanya kenyamanan bagi pengunjung

---

<sup>46</sup> Hasil wawancara penulis dengan Bapak Kevin pada tanggal 27 Mei 2013 di *Player's Pool 'n Lounge*

pihak *Player's Pool 'n Lounge* berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, salah satunya menyediakan meja billiard dengan standard kualitas internasional, juga menata display tempat sehingga pengunjung yang datang untuk olah raga billiard dapat lebih konsentrasi dalam permainanya. Hal ini dipertegas dengan pernyataan Bapak Kevin, yaitu:

“suasana sporty kami utamakan disini, karena pengunjung kami beberapa adalah atlit billiard. Maka tempat yang kami sediakan juga kami sesuaikan dengan standar tempat olahraga billiard. Kami sengaja tidak menyediakan live music, seperti rumah billiard lainnya. Hal ini kami lakukan, karena kami tahu bahwa billiard butuh konsentrasi tinggi. Yang kami takutkan kalau memberikan hiburan live music justru akan mengganggu konsentrasi pemain.”<sup>47</sup>

Bapak Artur dalam akhir wawancaranya menjelaskan bahwa dalam menjalankan bisnis seperti ini memang diperlukan yang cerdas, meskipun tidak adanya budget khusus dalam promosi. Dengan mengacu pada prinsip ekonomi, perusahaan akan mengalokasikan anggaran promosi secara efektif dan efisien, sehingga diperoleh hasil yang maksimal yaitu peningkatan jumlah pengunjung dan tentunya omset meningkat.

---

<sup>47</sup> Hasil wawancara penulis dengan Bapak Kevin pada tanggal 27 Mei 2013 di *Player's Pool 'n Lounge*