

Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika dalam Mendukung *Event* MOTOGP

Human Resources Capacity Building at the Mandalika Special Economic in Supporting the MOTOGP Event

**Surayyal Hizmi¹, Putri Rizkiyah², Herman³, Achlan Fahlevi Royanow⁴,
Muhammad Aswad⁵, Nawawi⁶**

^{1,2,3,4}Politeknik Pariwisata Lombok, ⁵Universitas Sulawesi Barat,

⁶Universitas Mataram

^{1,2,3,4}Jalan Raden Puguh No.1, Puyung, Praya, Nusa Tenggara Barat, Indonesia;

⁵Jalan Prof. Dr. Baharuddin Lopa, S.H, Talumung, Kabupaten Majene,

Sulawesi Barat, Indonesia; ⁶Jalan Majapahit No.62, Gomong, Kec. Selaparang,

Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

surayal@ppl.ac.id; putri.rizkiyah@ppl.ac.id; herman@ppl.ac.id;

achlan@ppl.ac.id; aswad@unsulbar.ac.id, nawawi@unram.ac.id

correspondence: surayal@ppl.ac.id

Received: 26/01/2023

Revised: 04/03/2023

Accepted: 18/03/2023

DOI: <https://doi.org/10.25170/mitra.v7i1.4160>

Citation: Hizmi, S. et al. (2023). Peningkatan kapasitas sdm di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika dalam mendukung *event* MOTOGP. *MITRA: Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 7(1), 62-73. <https://doi.org/10.25170/mitra.v7i1.4160>

ABSTRACT

The existence of Mandalika as a Special Economic Zone (SEZ) in Lombok, and as one of the super-priority destinations brings an opportunity to Indonesia, especially to recover from the impact of economic recession due to the Covid-19 pandemic and 8.0 Earthquake in West Nusa Tenggara province. One of the greatest opportunities is the international event of MOTOGP to be held in Mandalika Circuit for about ten years. As a vocational institution, Lombok Tourism Polytechnic conducted several programs to support the acceleration of tourism recovery, especially in the SEZ Mandalika and its supporting areas through increasing the capacity of human resources, particularly in SEZ Mandalika and its surroundings. These programs are workshops in hospitality service, technical guidance in creating foods and beverages from local sources, making beds, and improving skills in a foreign language. There were 120 targeted participants in this activity consisting of security personnel, street vendors, the manager or owner of SARHUNTA and *homestays* around SEZ Mandalika and its buffer areas. The duration of this project was 6 months, through observation, coordination, programming, implementation of workshop activities and technical guidance as well as gathering feedback from the conducted activities. After conducting the activities, most participants stated that the programs supported and facilitated their work, and they could improve their knowledge and skills in many aspects. However, intensive coaching is needed, especially in small groups to optimize the results of these programs.

Keywords: Mandalika; MOTOGP; development of human resources

ABSTRAK

Keberadaan Mandalika sebagai Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) di Lombok sekaligus sebagai salah satu destinasi super prioritas membawa peluang bagi Indonesia, khususnya Provinsi NTB untuk pulih dari dampak resesi ekonomi akibat pandemi Covid-19 dan Gempa 8.0. Salah satu peluang terbesarnya adalah ajang internasional MOTOGP yang digelar di Sirkuit Mandalika hingga kurang lebih sepuluh tahun mendatang. Sebagai lembaga vokasi, Politeknik Pariwisata Lombok melakukan beberapa program untuk mendukung percepatan pemulihan pariwisata, khususnya di KEK Mandalika dan kawasan penyangganya, melalui dukungan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Program-program tersebut adalah *workshop* di bidang perhotelan, bimbingan teknis dalam membuat makanan dan minuman dari sumber lokal, merapikan tempat tidur, dan meningkatkan keterampilan berbahasa asing. Adapun target peserta pada kegiatan ini berjumlah 120 orang yang terdiri atas tenaga keamanan, pedagang kaki lima, pengelola SARHUNTA, dan *homestay* yang ada di sekitar KEK Mandalika ataupun daerah penyangganya. Durasi kegiatan ini adalah enam bulan, dengan kegiatan yang terdiri atas observasi, koordinasi, penyusunan program, pelaksanaan kegiatan *workshop* dan bimbingan teknis serta pengumpulan umpan balik dari kegiatan yang dilakukan. Setelah melakukan program, sebagian besar peserta berpendapat bahwa program ini mendukung dan memudahkan pekerjaan mereka. Mereka juga mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam banyak aspek, tetapi perlu pembinaan yang intensif, terutama pada kelompok kecil, untuk mengoptimalkan hasil program-program tersebut.

Kata kunci: Mandalika; MOTOGP; pengembangan sdm

PENDAHULUAN

Penurunan jumlah kedatangan wisatawan pada masa pandemi Covid-19 telah mengakibatkan hilangnya jutaan usaha dan tenaga kerja di bidang pariwisata dan industri kreatif yang mencapai lebih dari 12% (Kemenparekraf, 2021). Strategi utama yang dilakukan oleh Kemenparekraf dalam pemulihan sektor tersebut adalah menerapkan tiga pilar utama, yakni *inovasi*, *adaptasi*, dan *kolaborasi*. Dalam rangka mempercepat pemulihan industri pariwisata dan ekonomi kreatif ini, kegiatan difokuskan pada penerapan protokol kesehatan melalui sosialisasi; penciptaan daya tarik baru yang dapat menarik perhatian calon wisatawan; pelaksanaan percepatan sertifikasi CHSE, khususnya pada beberapa destinasi penting; pelaksanaan *event* dengan memfokuskan pada konsep pariwisata baru, seperti *wellness tourism*, *culinary tourism*, *sport tourism*, dan *edutourism*; strategi percepatan dalam pemasaran dengan membangun citra destinasi yang aman dan nyaman, khususnya bagi wisatawan domestik.

Demi mempercepat pencapaian target, pemerintah pusat, Kemenparekraf, memfokuskan program percepatan tersebut kepada lima destinasi super prioritas. Salah satunya adalah Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika. KEK Mandalika, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2014, bertujuan mendorong pertumbuhan ekonomi, pembangunan yang merata, serta peningkatan daya saing, terutama di sektor pariwisata baik di tingkat nasional maupun daerah (Hidayat & Bustami, 2022; Mahendra, 2020).

Luas area kawasan tersebut sebesar 1.035,67 Ha dengan batas administrasi bagian Selatan menghadap Samudera Hindia. Penetapan Mandalika sebagai KEK ditinjau dari keindahan alam dan kedatangan wisatawan yang meningkat drastis dalam beberapa tahun terakhir. Terbukti pada tahun 2019 Dinas Pariwisata provinsi NTB mencatat jumlah wisatawan periode Januari—Agustus 2019 mencapai 2.390.889 orang, yang terdiri atas 1.429.768 wisatawan domestik dan 961.131 wisatawan mancanegara (Wulung *et al.*,

2020). Kedatangan wisatawan ke Provinsi NTB naik secara signifikan pada tahun 2017 yang hampir dua kali lipat dari 1.629.122 orang (tahun 2014) menjadi sebesar 3.094.437 orang tahun 2017 (Badan Pusat Statistik Provinsi NTB, 2017). Namun, sejak gempa bumi dan pandemi Covid-19, jumlah wisatawan di Provinsi NTB mengalami penurunan drastis. Khususnya wisatawan asing yang datang pada tahun 2020 hanya 39.982 orang. Jumlah kedatangan wisatawan ini masih mengalami penurunan dan belum mencapai target seperti yang terjadi pada 2017 (Rahmadio, 2022; Wulung *et al.*, 2020).

Dengan adanya potensi KEK Mandalika, pemerintah berupaya melakukan inovasi dan strategi untuk menarik minat wisatawan. Fasilitas sirkuit dengan nama *Mandalika Street Circuit* dibangun untuk menarik wisatawan mancanegara dengan fokus area pada *sport tourism*. Sejak tahun 2021, keberadaan sirkuit ini menjadikan KEK Mandalika sebagai tuan rumah pada berbagai ajang dunia, seperti *World Super Bike* dan MOTOGP (Hidayat & Bustami, 2022). Pemerintah menargetkan pelaksanaan *event*, khususnya MOTOGP, dapat membuka peluang lapangan pekerjaan terhadap 500.000 orang (Farmasari, Mahyuni, Wardana, & Nurtaat, 2021). *Event* MOTOGP di KEK Mandalika akan terus berlangsung selama sepuluh tahun ke depan. Usaha mendukung tujuan utama pembangunan KEK Mandalika, pembangunan fasilitas pendukung, seperti jalan, penginapan yang dikelola masyarakat dengan nama SARHUNTA (Sarana Hunian Pariwisata), jembatan, sumber daya air telah dianggarkan oleh pemerintah sebesar 1,7 triliun rupiah (Farmasari *et al.*, 2021).

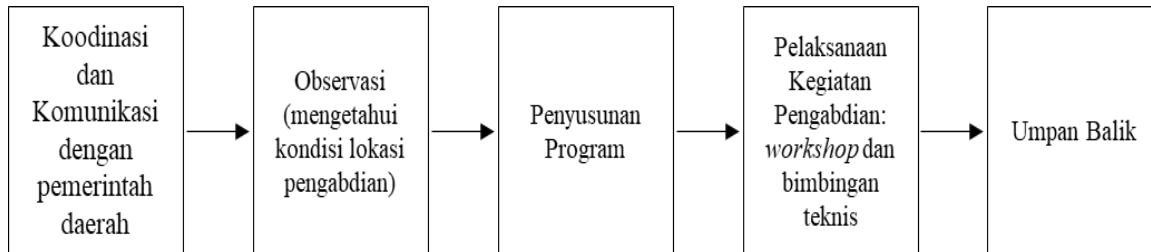
Meskipun pembangunan fasilitas berupa sarana dan prasarana pendukung pariwisata di KEK Mandalika telah dilaksanakan, peningkatan jumlah dan minat wisatawan untuk berkunjung ke destinasi tersebut tidak akan berjalan sesuai dengan ekspektasi jika tidak diikuti oleh kualitas produk dan pelayanan yang baik. Untuk mewujudkan pariwisata yang diminati dan memunculkan intensi wisatawan berkunjung kembali ke KEK Mandalika, perlu diikuti oleh kualitas produk dan layanan yang mendukung. Meskipun *event* internasional, seperti MOTOGP, telah meningkatkan jumlah kedatangan dan pendapatan daerah, jumlah kedatangan yang tinggi hanya terjadi pada saat penyelenggaraan *event* tersebut sehingga muncul ketimpangan antara jumlah pengunjung pada saat *event* dan setelah *event* diselenggarakan.

Selain itu, dalam pelaksanaan *event* MOTOGP masih ditemukan beberapa kendala terkait dengan kualitas SDM (Anggraeni, 2013; Revolina, Hidayat, & Basuni, 2020; Wahyudin, Munir, & Rizki, 2022). Tenaga keamanan, pedagang kaki lima, dan pengelola SARHUNTA memiliki keterbatasan pengetahuan dan kemampuan berbahasa asing dan memberikan pelayanan prima bagi pengunjung di KEK Mandalika. Pengelola SARHUNTA, yang merupakan masyarakat di kawasan penyangga KEK Mandalika, juga masih kesulitan dalam penyediaan makanan dan minuman yang sesuai dengan keinginan tamu, khususnya pada saat sarapan. Banyak pengelola SARHUNTA yang kesulitan dalam berinovasi untuk membuat produk makanan dan minuman yang sesuai dengan preferensi tamu dengan bahan lokal dan modal sedikit. Melihat permasalahan yang ada, tim pengabdian kepada masyarakat berinisiatif untuk melaksanakan kegiatan peningkatan kapasitas SDM di KEK Mandalika dan kawasan penyangganya.

METODE PELAKSANAAN

Meninjau aspek yang telah diperoleh pada saat pra-observasi dilakukan, tim memfokuskan kegiatan pengabdian pada peningkatan kualitas pelayanan dan keterampilan bagi masyarakat yang berada di sekitar KEK Mandalika. Kegiatan ini dilaksanakan selama enam bulan, dari April—September 2022, dengan melibatkan peserta yang merupakan tenaga keamanan, pedagang kaki lima, dan pengelola SARHUNTA yang berada di KEK

Mandalika dan kawasan penyangganya. Peserta yang terlibat berjumlah 120 orang. Pemilihan peserta dilakukan dengan memperhatikan penyetaraan gender dengan rasio 1:1 antara laki-laki dan perempuan yang terdiri atas pemuda dan orang tua usia produktif dengan rentang 20—41 tahun. Adapun tahapan kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut (Gambar 1).



Gambar 1. Alur kegiatan (Sumber: Olahan penulis, 2023)

Koordinasi Program

Sebelum pelaksanaan observasi, tim melakukan koordinasi dan komunikasi dengan Dinas Pariwisata Provinsi NTB dan Kabupaten Lombok Tengah. Berdasarkan hasil pertemuan dan diskusi dengan dinas terkait, tim mendapatkan data awal terkait dengan permasalahan dan gambaran kondisi dari target partisipan yang menjadi fokus dalam kegiatan pengabdian. Adapun data yang diperoleh dari dinas terkait mencakup jumlah SDM yang bekerja sebagai tenaga keamanan, pengelola SARHUNTA dan *homestay*, serta pedagang kaki lima yang khusus berada dan beroperasi di sekitar KEK Mandalika. Selain itu, gambaran awal yang diperoleh adalah kondisi usaha, tingkat pendidikan, dan usia pelaku pariwisata masing-masing yang menjadi fokus dalam kegiatan pengabdian ini.

Setelah mendapat gambaran umum terkait target kegiatan pengabdian yang dilakukan, tim melakukan observasi di beberapa titik di sekitar KEK Mandalika yang mewakili kondisi yang terjadi, baik pada *homestay* dan SARHUNTA, pedagang kaki lima, maupun tenaga keamanan. Untuk menghindari bias dalam proses pengumpulan data, penentuan area/ titik target kegiatan tidak dikonsultasikan dengan dinas pariwisata, tetapi langsung melalui asosiasi dan kepala desa masing-masing titik inti dari KEK Mandalika yang terkena dampak langsung dalam industri pariwisata di kawasan tersebut. Untuk pedagang kaki lima, tim berkoordinasi dengan ketua APKLI. Begitu pula dengan pengelola SARHUNTA dan *homestay*, selain berkonsultasi dengan Ketua APKLI, juga berkonsultasi dengan kepala desa atau dusun terkait. Dengan tenaga keamanan, tim berkoordinasi dengan Kapolsek dan TNI yang ada di Lombok Tengah dengan fokus operasi keamanan di KEK Mandalika beserta kawasan penyangganya.

Penyusunan Program

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari dinas pariwisata, hasil observasi dan diskusi dengan asosiasi dan dinas terkait, tim mulai menyusun program pengembangan untuk tiga fokus area, yakni pedagang kaki lima, pengelola *homestay* dan SARHUNTA, serta tenaga keamanan yang ada di KEK Mandalika dan kawasan penyangga. Sebelum menyusun program, tim kembali melaksanakan koordinasi dan diskusi terbuka dengan perwakilan masyarakat, dinas pariwisata, dan asosiasi terkait kesepakatan program yang dilaksanakan.

Program yang disusun berfokus pada peningkatan keterampilan berbahasa asing, dalam hal ini Bahasa Inggris, yang menjadi bahasa internasional; peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu atau pengunjung; pengembangan produk berbahan dasar lokal.

Program ini terdiri atas dua jenis, yakni *workshop* dan bimtek. Pelaksanaan *workshop* difokuskan pada pengembangan kemampuan SDM yang tidak membutuhkan waktu lama dan pendampingan yang intensif, sedangkan kegiatan bimbingan teknis (bimtek) difokuskan pada kegiatan pengembangan yang membutuhkan waktu cukup lama dan pendampingan yang intensif. Meninjau jumlah peserta yang mencapai ratusan orang, kegiatan bimtek dan *workshop* dibagi dalam beberapa sesi atau *batch* dengan jumlah maksimal peserta lima puluh orang untuk *workshop* dan empat puluh orang untuk kegiatan bimtek.

Pelaksanaan *Workshop* dan Bimtek

Sebelum melaksanakan *workshop*, tim berkoordinasi baik dengan asosiasi, kepala desa, maupun dinas terkait perolehan nama-nama peserta seminggu sebelum kegiatan berlangsung. Setelah memperoleh data peserta, tim melakukan seleksi peserta disesuaikan dengan gender, umur, pekerjaan, dan latar belakang pendidikan peserta. Hasil seleksi tersebut dikoordinasikan dengan asosiasi, dinas, dan kepala desa terkait kesesuaian peserta yang dilibatkan dan alasan pemilihan peserta tersebut.

Setelah jumlah dan nama peserta yang terlibat disetujui, tim menentukan tempat pelaksanaan kegiatan dengan mempertimbangkan kebutuhan, output pelaksanaan kegiatan, mobilitas dan kemudahan dalam pelaksanaan, serta jumlah anggaran yang dialokasikan pada setiap kegiatan. Dengan pertimbangan tingkat kebutuhan yang paling prioritas dari kondisi yang ada, tim menyusun program berikut:

- a. *workshop* pelayanan *hospitality*,
- b. bimtek pengolahan minuman berbahan dasar lokal,
- c. bimtek penyiapan *breakfast* di SARHUNTA dan *homestay*,
- d. bimtek penyiapan kamar tamu, dan
- e. bimtek bahasa asing.

Umpan Balik Kegiatan

Umpan balik dilakukan untuk melihat perubahan atau *progress* yang telah tercapai setelah dilaksanakannya kegiatan *workshop* dan bimtek. Tim secara langsung tanpa berkoordinasi dengan asosiasi, dinas, ataupun pihak terkait mengobservasi kondisi pelayanan yang dilakukan oleh peserta kegiatan. Selain itu, beberapa peserta *workshop* dipilih secara acak untuk diwawancarai terkait perubahan yang dialami setelah kegiatan. Begitu pula, wawancara dengan pihak lainnya (wisatawan) ataupun pelanggan yang menginap di salah satu SARHUNTA atau *homestay* di KEK Mandalika dan kawasan penyangga. Kekurangan dan saran yang diperoleh dari program yang telah dilaksanakan tersebut kemudian menjadi rekomendasi untuk pengembangan program selanjutnya baik untuk menjaga kualitas maupun peningkatan SDM.

HASIL DAN DISKUSI

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan terdiri atas *workshop* pelayanan *hospitality* dan bimbingan teknis pengelolaan minuman, penyiapan sarapan, penyiapan kamar, dan pelatihan bahasa asing. Kegiatan ini telah memberikan hasil yang dijabarkan sebagai berikut.

Peningkatan Pelayanan *Hospitality*

Hospitality, menurut Hermawan, *et al.* (2018), tidak hanya mencakup pelayanan jasa yang berkaitan dengan keramahtamahan, tetapi juga bagaimana menjadikan produk mati menjadi terkesan hidup untuk menarik perhatian pelanggan dalam segi emosional. Dalam konteks *hospitality*, pelayanan harus didasari dari hati untuk memberikan kesan bermakna

bagi para pelanggan yang berkunjung atau menikmati jasa atau produk dari pengelola pariwisata. Dengan memberikan pelayanan sepenuh hati, pelanggan tidak hanya akan memberikan kesan baik atau rasa puas, tetapi juga menunjukkan loyalitas dan rekomendasi kepada rekan-rekannya (Hermawan *et al.*, 2018; Yuwono & Astuti, 2021).

Berdasarkan hasil observasi dan koordinasi yang telah dilakukan oleh tim dengan dinas, asosiasi dan institusi terkait, pelayanan dari pelaku pariwisata, baik tenaga keamanan, pengelola *homestay* dan SARHUNTA, maupun pedagang kaki lima masih, sangat kurang. Pelayanan yang kurang maksimal telah mengakibatkan ketidaknyamanan beberapa wisatawan yang berkunjung atau menikmati keindahan alam dan fasilitas di KEK Mandalika. Untuk mencegah munculnya kesan ketidakramahan dan menjaga keberlangsungan peningkatan antusiasme wisatawan mengunjungi KEK Mandalika, khususnya pada *event* MOTOGP, tim melaksanakan *workshop* bertahap pada ketiga fokus area (pengelola *homestay* dan SARHUNTA, pedagang kaki lima, dan tenaga keamanan).

Workshop dilakukan tiga kali dengan rentang waktu pelaksanaan selama tiga bulan (April s.d. Juni) dengan satu kali kegiatan melibatkan peserta sebanyak lima puluh orang. Kegiatan ini seluruhnya melibatkan dosen dari Poltekpar Lombok yang menjadi bagian dari tim sesuai dengan bidang dan kualifikasinya. Peserta belajar tentang tata cara menyambut tamu, berbicara dengan tamu, dan melayani komplain yang tidak hanya disampaikan dalam bentuk tahapan, tetapi setiap peserta diberikan skenario oleh narasumber dan diminta untuk mendemonstrasikan tindakan yang dilakukan terkait dengan skenario tersebut (Gambar 2).



Gambar 2. Pelaksanaan *workshop* (Sumber: Dokumentasi penulis, 2022)

Pengolahan Minuman Berbahan Dasar Lokal

Pengolahan minuman merupakan salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh tim yang melibatkan narasumber dosen dari program studi Tata Hidang yang berpengalaman di industri dan memiliki sertifikasi bidang *mixology*. Kegiatan ini dilaksanakan sebanyak tiga kali dengan kurun waktu Mei s.d. Juli 2022. Tim memfokuskan pelaksanaan kegiatan dalam bentuk bimtek yang dilaksanakan masing-masing selama tiga hari pada setiap pelaksanaannya. Alasan dilaksanakan bimtek dalam kegiatan pengolahan minuman berbahan dasar sumber daya alam lokal karena banyak peserta yang hanya menyajikan teh atau kopi yang masih kurang dari segi penampilan dan cita rasa. Selain itu, tidak ada minuman penciri daerah Lombok yang diolah atau ditawarkan kepada tamu. Misalnya, minuman yang berasal dari buah tradisional, yakni *lobe-lobe* dan *renggaq*.

Terdapat beberapa pertimbangan pelaksanaan kegiatan bimtek pengolahan minuman berbahan dasar lokal. Salah satunya adalah mengangkat potensi yang dimiliki oleh suatu destinasi pariwisata terkait dengan sumber daya alam yang ada. Selain itu, otentisitas dapat menjadi daya tarik tersendiri dari suatu daerah (Hakim, Brahmanto, & Yulianto, 2020). Untuk memaksimalkan kemampuan setiap peserta, kegiatan dilakukan secara

intensif yang digabungkan dengan kegiatan demonstrasi baik bagi individu maupun kelompok. Peserta yang terlibat dalam kegiatan bimtek ini dibatasi dua puluh orang yang berasal dari berbagai perwakilan *homestay* dan SARHUNTA.

Dari kegiatan ini, peserta belajar cara membuat minuman lokal berasal dari rempah-rempah dan minuman kreasi berbasis teh dan kopi yang disajikan dalam bentuk hangat (Gambar 3). Minuman yang disajikan dingin diajarkan dengan menggunakan peralatan sederhana berbahan yang mudah ditemukan serta terjangkau, seperti semangka, jeruk, apel, jambu, *lobe-lobe*, dan *renggaq*. Kreasi minuman yang dibuat dipadukan dengan pendekatan modern dengan penambahan air soda/ *Sprite* yang ditambahkan.



Gambar 3. Pelaksanaan bimtek (Sumber: Dokumentasi penulis, 2022)

Penyiapan Sarapan di SARHUNTA dan *Homestay*

Penyiapan sarapan (*breakfast*) merupakan salah satu keterampilan penting dan mendasar yang harus dimiliki oleh pengelola *homestay* atau tempat hunian bagi para tamu (Kalpikawati, Pinaria, & Sudiksa, 2021). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, masih banyak pengelola *homestay* dan SARHUNTA yang tidak menyiapkan sarapan kepada tamunya. Ada pula pengelola yang sudah menyiapkan *breakfast* untuk tamu yang menginap, tetapi rasa, penampilan, dan kualitas makanan masih sangat sederhana. Hal ini menjadi perhatian bagi tim mengingat penyiapan sarapan menjadi poin penting untuk memberikan kesan kepada tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan (Kalpikawati *et al.*, 2021; Trisdayanti, Martadjaya, & Hendrayana, 2022; Turker, Widyastuti, & Astuti, 2022). Oleh karena itu, pelaksanaan pengabdian ini juga difokuskan pada penyiapan *breakfast* bagi pengelola di SARHUNTA dan *homestay*. Adapun jumlah peserta dan durasi pelaksanaan kegiatan bimtek ini sama dengan pelaksanaan kegiatan pengolahan minuman berbahan lokal, yakni tiga kali, dengan durasi masing-masing tiga hari.

Dalam pelaksanaannya, beberapa dosen dari program studi Seni Kuliner dilibatkan karena telah memiliki pengetahuan dari segi penyusunan menu dan kemampuan dalam mengolah makanan secara sederhana (Gambar 4). Kegiatan bimtek dilakukan dengan dua sesi, yakni ceramah/ pemaparan materi oleh narasumber terkait dengan beberapa topik bahasan, seperti pemahaman dasar terhadap bahan makanan dan cara penyimpanannya, teknik pengolahan makanan, dan aspek CHSE pada saat pengolahan makanan tersebut (Turker *et al.*, 2022). Adapun bahan-bahan yang digunakan berasal dari bahan lokal dengan penyajian makanan berupa masakan lokal, seperti nasi goreng dan makanan barat (*sandwich*, aneka olahan telur, dan sebagainya). Setelah pemberian materi, setiap peserta dibagi menjadi beberapa kelompok dan diminta untuk mempraktikkan teknik yang telah diajarkan tersebut. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di dua lokasi, yakni gedung praktik Program Studi Seni Kuliner dan salah satu desa wisata yang ada di sekitar KEK Mandalika.



Gambar 4. Bimtek penyiapan *breakfast* (Sumber: Dokumentasi penulis, 2022)

Penyiapan Kamar Tamu (*Making Bed*)

Program lain yang dilaksanakan untuk meningkatkan kapasitas SDM yang ada di KEK Mandalika adalah pelatihan penyiapan kamar tamu (Gambar 5). Pelatihan ini diadakan dalam bentuk bimtek dengan jumlah peserta sebanyak empat puluh orang yang merupakan pengelola/ pemilik *homestay* dan SARHUNTA. Penyiapan kamar tamu merupakan salah satu yang sangat penting untuk diperhatikan agar wisatawan yang menginap dapat merasa nyaman tinggal di akomodasi yang dikelola oleh masyarakat tersebut.

Penyiapan kamar tamu memiliki kriteria dan SOP standar yang telah ditentukan pemerintah yang tentunya perlu dilaksanakan untuk menyesuaikan dengan aturan yang berlaku serta dapat memberikan kesan baik kepada tamu yang menginap (Pantiyasa & Semara, 2019). Mengingat citra *event* MOTOGP yang berkelas internasional, penyiapan kamar perlu diperhatikan dengan sebaik-baiknya (Semara, 2022). Seperti halnya bimtek lainnya, pelaksanaan bimtek penyiapan kamar tamu dilakukan secara periodik dengan kelompok yang berbeda-beda dan peserta maksimal sebanyak dua puluh orang, perwakilan dari beberapa *homestay* dan SARHUNTA yang ada di beberapa titik KEK Mandalika beserta kawasan penyangga. Bimtek ini dilakukan tidak hanya di gedung praktik milik Poltekpar Lombok, tetapi juga di salah satu hotel yang ada di Kabupaten Lombok Tengah, untuk memberikan gambaran penyiapan kamar tamu, khususnya *making bed*, di industri beserta SOP yang dilakukan.



Gambar 5. Pelatihan penyiapan kamar tamu (Sumber: Dokumentasi penulis, 2022)

Pelatihan Bahasa Asing

Pelatihan bahasa asing sangat penting, terutama bagi pelaku pariwisata, yang pada saat *event* MOTOGP berlangsung akan sering berhubungan atau terlibat dengan wisatawan asing. Oleh karena itu, pelayanan yang prima bukan hanya dari bahasa tubuh, melainkan juga dari kemampuan berbahasa yang mudah dipahami, khususnya bagi wisatawan asing yang baru pertama kali berkunjung ke Lombok. Pada saat ini, berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa sebagian besar pedagang kaki lima kesulitan dalam menawarkan produknya serta pihak keamanan masih kesulitan dalam melayani atau menjelaskan kepada tamu dengan menggunakan bahasa asing. Dengan demikian, untuk memaksimalkan dukungan pelaku pariwisata dalam menyukseskan pagelaran *event* MOTOGP, pemahaman bahasa asing, khususnya bahasa Inggris, sangat diperlukan. Pelatihan ini dilakukan dalam dua bentuk, yakni *workshop* yang difokuskan pada pengelola *homestay* dan SARHUNTA serta bimtek yang difokuskan pada pedagang kaki lima dan pihak keamanan di KEK Mandalika. Alasan adanya perbedaan jenis pelatihan itu karena masih kurangnya fokus pengembangan SDM bagi kedua pelaku pariwisata tersebut, sementara keduanya sering berinteraksi dengan wisatawan, termasuk wisatawan asing yang ada di KEK Mandalika baik dalam menawarkan barang maupun memberikan informasi atau bantuan. Kekurangan pemahaman bahasa Inggris ataupun kemampuan dalam menjelaskan sesuatu akan menjadi kendala yang sangat besar bagi kedua pelaku pariwisata tersebut (Farmasari *et al.*, 2021; Rohayati, Iskhak, & Rustandi, 2022).

Bimtek bahasa Inggris yang dilakukan melibatkan dosen-dosen bahasa yang ada di Unit Bahasa. Kegiatan ini dilakukan sebanyak empat kali pada bulan Mei s.d. Agustus 2022, dengan jumlah peserta sebanyak empat puluh orang. Pada setiap kegiatan, peserta diberikan beberapa kosakata sederhana yang sering digunakan dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing. Setelah mendapatkan pemahaman terkait kosakata, seluruh peserta diberikan waktu untuk latihan dengan teman yang duduk di sebelahnya dan kemudian masing-masing diminta mempraktikkan kosakata yang diperoleh dari pemaparan narasumber. Tahap selanjutnya peserta diminta untuk mengambil satu kartu terkait dengan kondisi atau skenario yang kemungkinan mereka hadapi dan kemudian diminta untuk mendemonstrasikannya dengan menggunakan bahasa Inggris (Gambar 6).



Gambar 6. Pelatihan bahasa asing (Sumber: Dokumentasi penulis, 2022)

Umpan Balik Kegiatan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan oleh tim dari Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M), banyak peserta kegiatan pengembangan SDM, seperti pengelola/ pemilik *homestay* dan SARHUNTA, yang merasa puas dan mendapatkan pengetahuan baru terkait dengan tata cara penyiapan kamar dan hal-

hal yang harus diperhatikan untuk kenyamanan tamu. Pihak pengelola menyatakan bahwa pengetahuan yang dimiliki dalam menyiapkan minuman dan sarapan bagi tamu semakin bertambah, seperti yang diungkapkan berikut: “Makanan yang disiapkan untuk tamu sekarang ini dapat lebih bervariasi meskipun dengan menggunakan bahan yang sederhana, yang ada di pasar atau di kulkas”. Pengelola, yang merupakan peserta, mulai dapat memanfaatkan bahan yang ada di sekitarnya yang cukup terjangkau untuk dikembangkan menjadi produk yang dapat disajikan kepada tamu yang menginap.

Dari segi kemampuan berbahasa, pedagang kaki lima dan pihak keamanan sangat antusias mengikuti kegiatan. Beberapa peserta yang diwawancarai menyatakan adanya dampak positif dari kegiatan pelatihan tersebut: “Pengetahuan bahasa Inggris meningkat dan dapat digunakan tidak hanya untuk kebutuhan sehari-hari. Dapat menjadi lebih percaya diri saat berbicara dengan turis”. Meskipun demikian, kegiatan ini perlu dikembangkan lagi dari segi waktu/ durasi pelaksanaan program dan pendampingan yang lebih intensif dengan jumlah kelompok yang lebih kecil untuk memaksimalkan output program tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

Dukungan perguruan tinggi terhadap KEK Mandalika dan kawasan penyangga, khususnya dalam *event* internasional MOTOGP, diberikan dalam upaya meningkatkan kapasitas SDM melalui satu kegiatan *workshop* dan empat kegiatan bimtek. Pada kegiatan *workshop hospitality*, peserta belajar cara melayani, berbicara, dan menyapa tamu secara benar, sopan, dan sesuai dengan standar umum yang telah ditetapkan oleh industri pariwisata. Pada kegiatan bimtek, peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam menyiapkan minuman berbahan dasar lokal, seperti *seruang*, penyiapan makanan untuk sarapan tamu dengan bahan sederhana, menata kamar tamu, serta kemampuan berbahasa asing untuk kebutuhan melayani tamu asing yang berkunjung atau mencari informasi di KEK Mandalika. Seluruh kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk *workshop* dan bimtek dengan mempertimbangkan tingkat kebutuhan, partisipasi, urgensi, dan anggaran yang dimiliki.

Hasil evaluasi secara garis besar menunjukkan dampak yang positif dalam pelaksanaan kegiatan. Akan tetapi, untuk meningkatkan *outcome* dari kegiatan ini, kegiatan pendampingan perlu direncanakan dengan melibatkan seluruh peserta yang telah ikut dalam kegiatan. Selain itu, evaluasi, khususnya terkait penyusunan program yang lebih intensif dan memaksimalkan output, perlu dilaksanakan secara periodik. Demi memaksimalkan hasil kegiatan pengabdian ini, perlu adanya pengukuran dari tingkat kepuasan peserta untuk tetap berpartisipasi pada kegiatan pengabdian sebelumnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan ini diselenggarakan dengan anggaran Pengabdian kepada Masyarakat, Perguruan Tinggi Vokasi di bawah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun Anggaran 2022. Selain itu, pelaksanaan kegiatan ini bekerja sama dengan dinas/ institusi dan organisasi terkait, yaitu Dinas Pariwisata Provinsi NTB, Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah, Asosiasi Pedagang Kaki Lima Indonesia (APKLI) di KEK Mandalika, Kapolsek Lombok Tengah, aparat keamanan lainnya, asosiasi *homestay* dan SARHUNTA, pemerintah desa di sekitar KEK Mandalika, serta dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Pariwisata Lombok.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraeni, A. A. (2013). Analisis dampak ekonomi wisata bahari terhadap pendapatan masyarakat di Pulau Tidung. *Reka Loka*, 1(1), 220893. Retrieved November 27, 2022, from <https://www.neliti.com/publications/220893/analisis-dampak-ekonomi-wisata-bahari-terhadap-pendapatan-masyarakat-di-pulau-ti#cite>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi NTB. (2017). *Jumlah Kunjungan Wisatawan (Jiwa), 2014-2016*. Retrieved from: <https://ntb.bps.go.id/indicator/16/211/1/jumlah-kunjungan-wisatawan.html>.
- Farmasari, S., Mahyuni, M., Wardana, L. A., & Nurtaat, L. (2021). Pelatihan percakapan bahasa inggris pariwisata melalui permainan luar ruang bermakna (meaningful outdoor plays) untuk anak-anak di sekitar lokasi pembangunan sirkuit MotoGP Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika Lombok. *Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA*, 4(2), 86-92. <https://doi.org/10.29303/jpmp.v4i2.673>.
- Hakim, M. F. N., Brahmanto, E., & Yulianto, A. (2020). Pemberdayaan tanaman lokal sebagai produk minuman dalam pengembangan tempat wisata Taman Bronjong Srimartani Piyungan Bantul. *Journal of Tourism and Economic*, 3(2), 113-125. <https://doi.org/10.36594/jtec.v3i2.96>.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. NEM.
- Hidayat, A., & Bustami, S. Y. (2022). Workshop peningkatan daya saing pelaku industri pariwisata di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika melalui skema rantai nilai global. *Prosiding Semnaskom-Unram*, 4(1), 215-225. <https://doi.org/10.36594/jtec.v3i2.96>.
- Kalpikawati, I. A., Pinaria, N. W. C., & Sudiksa, I. N. (2021). Pelatihan membuat menu makanan pagi “American Breakfast” bagi pemilik dan pengelola homestay dalam pelatihan pengelolaan operasional homestay di Desa Wisata Taro Tegallalang Gianyar Bali. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 1(2), 101-108. <https://doi.org/10.22334/jam.v1i2.14>.
- Kemendparekraf. (2021). *Tren industri: Pariwisata 2021*. Retrieved December 2, 2022, from https://api2.kemendparekraf.go.id/storage/app/resources/Buku_Tren_Pariwisata_21_22_825b87ea0f.pdf.
- Mahendra, Y. I. (2020). Dampak pembangunan Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika (KEK) terhadap pengembangan usaha mikro kecil dan menengah di Kuta Lombok Tengah ditinjau dalam perspektif ekonomi Islam. *Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Bisnis*, 2(2), 13-21. Retrieved November 23, 2022, from <https://unu-ntb.e-journal.id/econetica/article/view/104/51>.
- Pantiyasa, I. W., & Semara, I. M. T. (2019). Percepatan pengembangan desa wisata berbasis pendampingan melalui pelatihan homestay dan pramuwisata di Desa Paksewali. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 2, 1034-1040. <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v2i0.421>.
- Rahmadio, L. S. (2022). Dampak konferensi internasional “Infinity Experience of Nature and Sport Tourism” terhadap pengembangan sport tourism Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika. *Journal of Event, Travel and Tour Management*, 2(1), 30-37. <https://doi.org/10.34013/jett.v2i1.721>.
- Revolina, E., Hidayat, A., & Basuni, S. (2020). Kesesuaian lahan dan keberlanjutan pengelolaan kawasan wisata Alam Pantai Panjang di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 18(2), 261-271. <https://doi:10.14710/jil.18.2.261-271>.
- Rohayati, D., Iskhak, I., & Rustandi, A. (2022). Pelatihan bertutur (storytelling) destinasi wisata bagi pemangku kepentingan di kawasan objek wisata budaya Ciung Wanara

- Karangkamulyan menggunakan asistensi whatsapp group. *Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat Pendidikan*, 2(2), 86-102. <https://doi.org/10.33369/jurnalinovasi.v2i2.21444>.
- Semara, I. M. T. (2022). Pelatihan pelayanan kepada kelompok usaha pondok wisata di Desa Ubud Kabupaten Gianyar. *International Journal of Community Service Learning*, 6(4), 511-520. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v6i4.54047>.
- Sintaman, P. I., Sari, M., & Fitriani, F. (2022). Implementasi CHSE (cleanliness, healthy, safety, environment) bagi industri pariwisata di Kota Palangka Raya. *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 1006-1011. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v30i3.2206>.
- Trisdayanti, N. P. E., Martadjaya, I. G. M. I. D., & Hendrayana, I. M. (2022). Pelatihan pengolahan makanan pagi (breakfast) bagi pelaku wisata di Nusa Lembongan, Bali. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Makardhi*, 2(1), 30-37. <https://doi.org/10.52352/makardhi.v2i1.694>.
- Turker, S. B., Widyastuti, K., & Astuti, N. M. E. O. (2022). Pelatihan dan pendampingan pembuatan makan pagi bagi ibu PKK Desa Wisata Tista, Kerambitan, Tabanan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(1), 36-41. <https://doi.org/10.9744/jmp.8.1.36-41>
- Wahyudin, Y., Munir, A. M., & Rizki, K. (2022). Pemberdayaan masyarakat di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui indikator pembangunan manusia. *Prosiding Semnaskom-Unram*, 4(1), 226-234. Retrieved December 1, 2022, from <https://proceeding.unram.ac.id/index.php/semnaskom/article/view/179/186>.
- Wulung, S. R. P., Puspasari, A. H., Zahira, A., Mutiara, I. N., Mutiah, K., Triastika, M., Yulian, V. R. D. (2020). Destinasi super prioritas Mandalika dan covid-19. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 11(2), 83-91. <https://doi.org/10.31294/khi.v11i2.8552>.
- Yuwono, R., & Astuti, D. W. (2021). Potensi pengembangan wellness hospitality tourism di Tawangmangu. Retrieved December 12, 2022 from <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/12595/35.%20rizal%20282-292.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.