

Efektivitas Program InJourney Hospitality House Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika

The Effectiveness of The InJourney Hospitality House Program in Human Resource Development in The Mandalika Special Economic Zone

Sangaji*¹, Marita Ahdiyana²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 23-07-24

Diperbaiki 24-07-24

Disetujui 26-07-24

Kata Kunci:

Efektivitas, InJourney Hospitality House, ITDC, KEK Mandalika

Keywords:

Effectiveness, InJourney Hospitality House, ITDC, Mandalika SEZ

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas program IHH dalam pengembangan sumber daya manusia di KEK, serta mendeskripsikan faktor penghambat pelaksanaan program IHH dalam pengembangan sumber daya manusia di KEK Mandalika. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di KEK Mandalika. Pengambilan informan pada penelitian ini melalui teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program IHH berhasil meningkatkan kapasitas SDM peserta kegiatan pelatihan yang terlihat melalui kontribusi alumni program sebanyak 70% sebagai *volunteer* pada *event* berskala internasional seperti Moto-GP. Selain itu, kantor ITDC Mandalika menyerap tenaga kerja lokal yang berasal dari Kabupaten Lombok Tengah pada tahun 2024 sebanyak 179 dari 192 orang atau sekitar 92%. Namun program IHH belum maksimal dilakukan karena masih terdapat kendala sehingga penulis memberikan saran untuk memaksimalkan program IHH dengan sosialisasi dan edukasi program, merancang program pelatihan *hospitality* lanjutan, dan memperluas kerjasama dengan pemerintah daerah maupun pihak swasta.

ABSTRACT

*This study aims to describe the effectiveness of the IHH program in human resource development in the SEZ, as well as describe the factors that hinder the implementation of the IHH program in the development of human resources in the Mandalika SEZ. This research was conducted using a descriptive method. This research was conducted in the Mandalika SEZ. The informant collection in this study is through a purposive technique (taking informants based on purpose). The data collection techniques in this study are interviews, observations, and documentation. The results of this study show that the implementation of the IHH program has succeeded in increasing the capacity of human resources participants in training activities, which can be seen through the contribution of program alumni as much as 70% as volunteers at international scale events such as Moto-GP. Selain itu, kantor ITDC Mandalika menyerap tenaga kerja lokal yang berasal dari Kabupaten Lombok Tengah pada tahun 2024 sebanyak 179 dari 192 orang atau sekitar 92%. Namun program IHH belum maksimal dilakukan karena masih terdapat kendala sehingga penulis memberikan saran untuk memaksimalkan program IHH dengan sosialisasi dan edukasi program, merancang program pelatihan *hospitality* lanjutan, dan memperluas kerjasama dengan pemerintah daerah maupun pihak swasta.*

1. Pendahuluan

Di Indonesia, sebagian besar pengembangan KEK memiliki tantangan terhadap pengembangan kualitas sumber daya manusia di sekitarnya. Center for Strategic and International Studies (CSIS) menyoroti permasalahan ketenagakerjaan menjadi salah satu dari delapan isu dan tantangan dalam pengembangan KEK [1]. Salah satu contoh kawasan potensial dengan permasalahan sumber daya manusia yang cukup pelik ialah KEK Mandalika. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2014 Tentang KEK Mandalika Resor menjadi legalisasi atas penetapan Kawasan Mandalika sebagai KEK. KEK Mandalika dikelola oleh PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia atau InJourney Tourism Development Corporation, sebuah korporasi berbadan hukum BUMN sehingga bersifat bisnis dan profit oriented. KEK Mandalika termasuk kedalam Kawasan Ekonomi KEK kluster Pariwisata yang artinya bahwa kawasan Mandalika memiliki potensi pariwisata yang dapat dieksplorasi dan dikembangkan [2].

Masifnya pembangunan yang dilakukan pada pengembangan KEK Mandalika perlu memperhatikan masalah sumber daya yang belum terselesaikan. Pembangunan infrastruktur yang terus dilakukan harus diimbangi dengan pembangunan sumber daya manusia yang memadai karena sebagai faktor penunjang pengoperasian KEK Mandalika. Kualitas sumber daya manusia di sekitar KEK Mandalika belum cukup memadai untuk mengimbangi pembangunan KEK Mandalika yang sangat masif. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Surayyal Hizmi, dkk pada tahun ditemukan bahwa sumber daya manusia di KEK Mandalika masih kurang kompeten yang mana memiliki keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima bagi pengunjung di KEK Mandalika. Banyak pengelola Sarana Hunian Pariwisata (SARHUNTA) yang kesulitan dalam berinovasi untuk membuat produk makanan dan minuman yang sesuai dengan preferensi tamu dengan bahan lokal dan modal sedikit [3].

Permasalahan sumber daya manusia ini pun turut menjadi perhatian pengembangan KEK Mandalika dan memiliki urgensi yang besar pula. Hal tersebut karena pembangunan prasarana yang masif jika tidak diikuti dengan sumber daya manusia yang memadai tidak akan efektif. Sebagai BUMN tentu pengembangan yang dilakukan oleh ITDC mengacu pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-1/MBU/02/2023 Tentang Penugasan Khusus dan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Merupakan KEK kluster pariwisata, pengembangan kompetensi masyarakat difokuskan pada kemampuan-kemampuan kepariwisataan. Berkolaborasi dengan induk perusahaannya yaitu PT. Aviasi Pariwisata Indonesia (Persero) atau InJourney, ITDC memberikan pelatihan keterampilan *hospitality* atau yang biasa dikenal dengan pelayanan bagi masyarakat desa penyangga di KEK Mandalika. Program pelatihan tersebut bertajuk InJourney Hospitality Housa (IHH). Melihat ketimpangan kompetensi yang sangat besar, InJourney dan ITDC menghadirkan program IHH sebagai bentuk keadilan dan kesetaraan pada KEK Mandalika. Dalam prosesnya, beragam materi akan diberikan yang dipilih secara cermat

untuk menunjang keterampilan peserta untuk memberikan pengalaman terbaik kepada wisatawan di KEK Mandalika. Beragam materi yang berkaitan yang relevan dengan citra pariwisata yaitu *hospitality* yang mana memuat komunikasi efektif, *grooming*, & *greeting*, sanitasi, kebersihan diri & lingkungan, serta pelayanan yang baik kepada wisatawan. Program IHH ini didesain sebagai program pelatihan berkelanjutan dimana program ini dilaksanakan secara rutin setiap bulannya hingga bulan Desember 2023 [4].

Masifnya usaha yang dilakukan *stakeholder* dalam mendukung akselerasi pertumbuhan kompetensi masyarakat sekitar Mandalika saat ini belum cukup memuaskan. Hal ini terlihat dari serapan tenaga kerja lokal di KEK Mandalika masih kecil [5]. Serapan tenaga kerja lokal yang tertuang dalam Peraturan Daerah di NTB yang mengharuskan investor menggunakan 70 persen tenaga kerja lokal belum dapat direalisasikan, karena serapan tenaga kerja lokal di Kawasan Mandalika hanya berada di sekitar angka 40 Persen [5]. Kurangnya atau tidak sesuainya kompetensi masyarakat dengan kebutuhan pasar kerja di Kawasan Mandalika menjadi penyebabnya.

IHH sebagai program yang didesain berfokus pada pengembangan kompetensi tidak menysasar permasalahan fundamental di KEK Mandalika yaitu pendidikan, pengangguran, dan kesenjangan kompetensi masyarakat dalam bekerja. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Nusa Tenggara Barat tahun 2022 Kabupaten Lombok Tengah secara konsisten menempati urutan kedua dengan rata-rata lama sekolah terendah sejak 2013 hingga 2022 setelah Kabupaten Lombok Utara. Adapun terakhir pada tahun 2022, rata-rata lama sekolah Kabupaten Lombok Tengah berada pada angka 6,44 tahun, bahkan jauh dibawah rata-rata lama sekolah provinsi NTB. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap kemampuan intelektualnya kemudian akan menjadi salah satu indikator kualitas manusia. Rendahnya tingkat pendidikan ini akan mempengaruhi tingkat kompetensi masyarakat. [6]. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, pada tahun 2023 pendidikan tertinggi pekerja di NTB masih didominasi oleh pekerja tamatan SD ke bawah yang mencapai 46,53 persen. Kabupaten Lombok Tengah yang merupakan daerah administratif tempat berdirinya KEK Mandalika memiliki angka pengangguran yang fluktuatif dimana rata-rata setiap tahunnya berada di bawah rata-rata Provinsi NTB kecuali pada tahun 2022. Kendati demikian, selisih angka pengangguran Provinsi NTB dan Kabupaten Lombok Tengah tidak jauh berbeda. Bahkan pada tahun 2023 hanya selisih 0,02 persen [6].

Disisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Ardana, dkk (2019) memperlihatkan bahwa tingkat kesiapan masyarakat untuk berkontribusi dalam pengembangan KEK Mandalika terbilang cukup rendah, terutama pada bidang pelayanan pariwisata hanya memiliki nilai kesiapan 7% dari 100 %. Ketidaksiapan masyarakat ini memiliki alasan yang beragam Yang mana dari persoalan tersebut, didominasi oleh ketidaksiapan dengan alasan kompetensi yang belum mumpuni [7].

Atas urgensi yang disampaikan sebelumnya dimana program IHH hanya berfokus pada pengembangan sumber daya manusia di bidang kepariwisataan dan belum mampu mengakomodasi permasalahan mendasar mengenai SDM di KEK

Mandalika maka perlu dilakukan kajian mengenai efektivitas program IHH dalam pengembangan sumber daya manusia di sekitar KEK Mandalika. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas program IHH dalam pengembangan sumber daya manusia di KEK Mandalika, mendeskripsikan faktor penghambat pelaksanaan program IHH dalam pengembangan sumber daya manusia di KEK Mandalika, serta menjadi acuan perbaikan dan improvisasi program IHH dalam pengembangan sumber daya manusia di KEK Mandalika.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Zellatifanny & Mudjiyanyto (2018), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan [8]. Deskriptif kualitatif difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang terkait dengan pertanyaan siapa, apa, dimana dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi hingga akhirnya dikaji secara mendalam untuk menemukan pola pola yang muncul pada peristiwa tersebut [9].

penelitian ini dilakukan di KEK Mandalika khususnya Desa Penyangga KEK Mandalika yang diprioritaskan menjadi peserta IHH, Kec. Pujut, Kabupaten Lombok Tengah. Tempat penelitian ini dipilih karena melihat dinamika pengembangan sumber daya manusia di sekitar KEK Mandalika salah satunya melalui program IHH yang belum mencapai hasil yang maksimal dan belum mampu menangani persoalan mendasar SDM di KEK Mandalika sehingga perlu dikaji dan dideskripsikan sejauh mana efektivitas program IHH tersebut. Dan penelitian ini dilakukan selama 4 bulan terhitung sejak Maret hingga Juni 2024. Teknik pengambilan informan pada penelitian ini melalui teknik *purposive*. Pengambilan sampel *purposive* atau *judgemental* adalah strategi di mana orang atau peristiwa tertentu dipilih dengan sengaja untuk memberikan informasi penting yang tidak dapat diperoleh dari pilihan lain [10]. Subyek penelitian tersebut kemudian diuraikan dalam:

1. IGNA Ramabayu Permana selaku Manajer divisi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan ITDC
2. Anak Agung Sagung Mas Ayu Anggraeni selaku Supervisor divisi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan ITDC
3. Sri Anom Putra Sanjaya selaku Mentor program IHH
4. Ibu Angga, Ibu Baiq Rida Fatmawati, Ibu Sudinarti, Ibu Niko, dan Ibu Eni Selaku Alumni program IHH

dari proses menghimpun informasi tersebut setidaknya peneliti mendapatkan dua data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini, peneliti menggunakan observasi tidak terstruktur yang mana pengamatan yang dilakukan tanpa pedoman observasi. Dasar dari observasi peneliti ini terletak pada kondisi di lapangan mengenai perkembangan angka peningkatan kapasitas masyarakat dan serapan tenaga kerja yang berupa kenaikan atau penurunan. Kemudian dalam wawancara, peneliti mewawancarai narasumber atau informan yang turut langsung dalam penyusunan hingga pelaksanaan program IHH di KEK Mandalika. peneliti

menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur dimana jenis wawancara ini menggunakan pedoman secara garis besar dan bersifat fleksibel sehingga peneliti dapat mengikuti minat dan pemikiran partisipan. Dalam penelitian ini, dokumentasi berupa foto kegiatan saat melakukan penelitian, data primer dan sekunder, serta arsip dari PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia / ITDC. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri sebagai instrumen utama. Serta terdapat beberapa instrumen pendukung yang digunakan ialah pedoman wawancara, alat bantu rekam, kamera dan catatan lapangan.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* [11]. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan peneliti menggunakan model Miles and Huberman (1984). Aktivitas dalam analisis data, yaitu, *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drowing/verification* [12].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Efektivitas Program IHH

Pengukuran kualitas masyarakat berdasarkan Index Pembangunan Manusia (IPM) menunjukkan bahwa Lombok Tengah berada pada tiga Kabupaten dengan IPM terendah di NTB. Pada tahun 2022, IPM Lombok Tengah Berada pada 67,57 lebih rendah dibanding rata-rata IPM NTB dengan nilai 69,46 [13]. Kemudian dari sisi pendidikan, rata-rata lama sekolah penduduk berusia 25 tahun keatas Kabupaten Lombok Tengah berada pada angka 6,44 tahun yang mana angka ini setara dengan tingkat pertama Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan angka ini dibawah rata-rata RLS Provinsi NTB yaitu 7,61 tahun [14]. Ardana, dkk (2019) memperlihatkan bahwa tingkat kesiapan masyarakat untuk berkontribusi dalam pengembangan KEK Mandalika terbilang cukup rendah, terutama pada bidang pelayanan pariwisata hanya memiliki nilai kesiapan 7% dari 100% [7].

Merespon permasalahan tersebut, ITDC selaku perusahaan pengembang KEK Mandalika melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan kompetensi masyarakat salah satunya melalui program IHH. Program ini dilakukan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam pelayanan atau kemampuan *hospitality* dasar sehingga mengetahui dan mampu memberikan *treatment* kepada wisatawan. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kontribusi masyarakat terhadap keberlangsungan KEK. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini ialah, permasalahan SDM di KEK Mandalika sangatkan beragam sedangkan IHH hanya berfokus pada pelatihan mengenai pelayanan atau kemampuan *hospitality*. Untuk itu, kajian ini akan melihat seberapa efektif program IHH dalam meningkatkan kapasitas masyarakat sehingga dapat meningkatkan jumlah kontribusi masyarakat terhadap keberlangsungan KEK Mandalika.

3.1.1 Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan peserta program dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya [15]. Ketepatan sasaran program akan mengukur kesesuaian antara regulasi atau perencanaan sasaran dengan realisasi, jika menunjukkan kesesuaian maka

program dapat memenuhi indikator efektivitas program. Efektivitas adalah kesesuaian antara *output* dengan tujuan yang ditetapkan [15].

Program IHH yang didesain untuk meningkatkan kapasitas masyarakat khususnya pada bidang pariwisata atau *hospitality* di sekitar KEK Mandalika. IHH memiliki sasaran masyarakat umum khususnya masyarakat yang memiliki kepentingan atau berinteraksi langsung dengan wisatawan. Cakupan program IHH ialah Kabupaten Lombok Tengah, namun saat ini difokuskan pada daerah penyangga KEK Mandalika yaitu Kecamatan Pujut dengan desa-desa yang bersinggungan langsung dengan KEK Mandalika menjadi prioritasnya. Sasaran tersebut direalisasikan dengan baik oleh ITDC, hal ini terlihat melalui kualifikasi sasaran yaitu masyarakat umum yang bukan memiliki edukasi yang tinggi terkhusus masyarakat yang beraktivitas di KEK Mandalika seperti pedagang, agen *travel*, maupun pelaku wisata lain. Prioritas penjangkauan peserta ini dilakukan untuk menyiapkan para pelaku wisata untuk melayani atau berhadapan langsung dengan wisatawan di KEK Mandalika. Kemudian, untuk memaksimalkan partisipasi masyarakat serta menunjang ketepatan sasaran program, ITDC melakukan pendekatan dengan melakukan seleksi *trainer* dengan prioritas pemuda yang berdomisili di desa penyangga KEK Mandalika.

Adapun usaha tersebut berhasil diimplementasikan dengan baik karena tingginya partisipasi masyarakat yang mana pada pedoman ditargetkan 60 peserta pada setiap sesi/bulannya. Namun pada pelaksanaan IHH edisi tahun 2023 mampu memenuhi setidaknya 50 peserta atau lebih dari 80% yang didominasi oleh pelaku pariwisata seperti pedagang, *travel agent*, dan lain sebagainya. Berdasarkan perspektif masyarakat sebagai peserta program, didapatkan bahwa peserta program merasa bahwa sasaran program telah tepat dilaksanakan karena materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan profesi yang mereka jalani dan pelatihan tersebut mampu memberikan pengetahuan yang dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk mendukung berjalannya kegiatan mereka di KEK Mandalika.

3.1.2 Sosialisasi Program

Pengukuran efektivitas melalui indikator sosialisasi program berkenaan dengan kemampuan pelaksana dalam melakukan sosialisasi sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat dan sasaran peserta [15]. Budiani (2007) menyampaikan bahwa sosialisasi dalam pengukuran efektivitas program perlu dilakukan agar program IHH bisa dipahami secara utuh dan menyeluruh oleh masyarakat tentang bagaimana kegiatannya, manfaat, serta pelaksanaan programnya [15].

pelaksanaan program IHH sudah memenuhi standar efektivitas ditinjau dari indikator sosialisasi program. Setelah mendapatkan mandat berdasarkan kesepakatan rapat BUMN di bawah payung InJourney untuk menjalankan program, langkah pertama yang dilakukan ITDC dalam rangka memberikan informasi program IHH dan menanamkan pemahaman mengenai pentingnya program ini dilakukan ialah berkolaborasi dengan pemerintah setempat sebagai jembatan dan bentuk legalitas untuk melakukan sosialisasi kepada beberapa pihak seperti Kepala Desa Penyangga KEK Mandalika, Ketua Karang Taruna yang ada di sekitar KEK Mandalika, dan beberapa tokoh masyarakat yang berpengaruh di

lingkungannya. Pendekatan ini dilakukan ITDC karena melihat kecenderungan masyarakat yang masih tradisional dimana menaruh kepercayaan besar kepada tokoh-tokoh tertentu yang dianggap bisa mewakili mereka. Selain itu, ITDC dalam menyebarkan informasi mengenai program memanfaatkan teknologi dan media sosial. Media yang digunakan ITDC dalam sosialisasi program IHH ialah menyebarkan pamflet, banner di sekitar KEK Mandalika, *broadcast* dan publikasi di media sosial ITDC, maupun rilis berita yang dipublikasi pada web resmi ITDC dan beberapa media lokal hingga nasional.

Selain ITDC, *trainer* IHH juga memiliki kewajiban untuk melakukan sosialisasi program karena tugas *trainer* bukan sebatas mengajar namun juga merekrut peserta. Hal ini menyebabkan dalam meyakinkan calon peserta, *trainer* melakukan sosialisasi program untuk menanamkan pentingnya pelaksanaan program IHH. Untuk melakukan sosialisasi program, *trainer* melakukan gerilya dimana trainer mendatangi para pelaku wisata secara langsung yang berkegiatan di sekitar KEK Mandalika. Disini, *trainer* melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai program.

Disamping itu, trainer memanfaatkan dukungan tokoh-tokoh masyarakat maupun relasi yang dimiliki berkenaan dengan *trainer* memegang jabatan sebagai ketua karang taruna Kecamatan Pujut. Dalam menyebarkan informasi mengenai IHH, trainer membuat pamflet yang disebarakan melalui beberapa media seperti media sosial ITDC, media sosial pribadi, maupun menitipkan kepada ketua karang taruna di tingkat desa untuk disebarakan kepada masyarakat desa melalui grup WhatsApp. Sosialisasi program IHH dilakukan cukup baik, hal ini dilihat dari penerimaan masyarakat sebagai sasaran program yang cukup baik. masyarakat sebagai peserta program rata-rata mendapatkan informasi melalui sosialisasi langsung yang dilakukan ITDC maupun trainer IHH.

3.1.3 Tujuan Program

Pengukuran tujuan program merupakan pengukuran untuk melihat sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya [15]. Untuk mengetahui ukuran efektif atau tidaknya suatu program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan output program [15]. Tujuan IHH sesuai dengan pedoman/panduan ialah meningkatkan kapasitas masyarakat pada sektor pariwisata untuk menopang keberlangsungan KEK Mandalika dengan meningkatkan keterampilan dan pelayanan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Kemudian berdasarkan validasi pemahaman, didapatkan bahwa responden yang merupakan Manajer TJSL ITDC, Supervisor TJSL ITDC, trainer IHH, dan alumni program IHH memiliki pemahaman yang selaras mengenai tujuan dari program IHH yaitu menanamkan *mindset* dan kesadaran masyarakat serta memberikan pengetahuan mengenai hospitality sehingga masyarakat mengetahui cara memberikan layanan prima dan menghadapi wisatawan di KEK Mandalika.

Tujuan program IHH yang lebih spesifik pada bidang pariwisata memang tidak langsung berfokus pada permasalahan dasar di KEK Mandalika seperti pendidikan, pengangguran, dan lain-lain. Namun IHH merupakan salah satu upaya untuk menyelaraskan kompetensi masyarakat di KEK Mandalika sehingga

dapat berdaya dan berkontribusi pada KEK Mandalika. Hal ini merupakan kebutuhan yang penting mengingat KEK Mandalika sebagai KEK kluster pariwisata tidak lepas dari kegiatan wisata sehingga pengetahuan dan keterampilan pelayanan dalam pariwisata menjadi kebutuhan primer di KEK Mandalika.

Berdasarkan pemaparan narasumber, terdapat ketercapaian tujuan program IHH dengan tujuan yang telah ditetapkan. Secara partisipasi, IHH telah mencapai target yang ditetapkan yang mana setiap bulannya partisipasi mencapai lebih dari 50 orang kecuali Bulan Desember karena bertepatan dengan Natal dan Tahun Baru sehingga pelaku wisata memiliki prioritas lain. Angka ini telah memenuhi lebih dari 80 persen kuota yang ditargetkan yaitu 60 peserta. Kemudian terdapat peningkatan pengetahuan dan kemampuan peserta program terhadap *hospitality*. Walaupun secara transaksional tidak terdapat peningkatan pengunjung atau transaksi secara signifikan, namun peserta program memahami cara memberikan pelayanan prima dan kesan yang baik terhadap wisatawan. Peserta program mengungkapkan dampaknya pada kedatangan kembali wisatawan karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

Dampak nyata yang ditimbulkan terlihat dari peningkatan partisipasi masyarakat. Beberapa peserta program memberikan kontribusi dengan terserapnya sebagai tenaga kerja yang mengisi kebutuhan kantor ITDC maupun beberapa event di KEK Mandalika. Berdasarkan data analisa penyerapan tenaga kerja alih daya kantor ITDC Mandalika tahun 2024 yang mana menyerap tenaga kerja lokal dengan total 192 orang. Pekerja tersebut berasal dari Kabupaten Lombok Tengah sebanyak 179 orang atau sekitar 92,2%, Kemudian pekerja yang berasal dari luar Kabupaten Lombok Tengah namun masih berasal dari Provinsi Nusa Tenggara Barat sebanyak 12 orang atau sekitar 6,25%, dan terakhir dari luar Nusa Tenggara Barat sebanyak 1 orang atau sekitar 0,52%. Secara lebih rinci dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Analisa Penyerapan Tenaga Kerja Alih Daya Kantor ITDC Mandalika Tahun 2024

Tenaga Outsourcing The Mandalika	Total Penyerapan	ASAL		
		Lombok Tengah	NTB	Luar NTB
Under HGCA	23	22	1	-
Under OPS	158	151	7	-
Under LAAM	7	6	-	1
Under Product Development	1	-	1	-
Under Public Community	1	-	1	-
Under Corporate Communication	1	-	1	-
Under Sales & Marketing	1	-	1	-
TOTAL	192	179	12	1

Selain itu, adanya peningkatan kapasitas alumni program IHH ditunjukkan dengan terserapnya alumni program untuk berkontribusi terhadap event-event yang dihelat di KEK Mandalika. Pada perhelatan MotoGP musim 2023 lalu, alumni program dapat terserap menjadi volunteer sebanyak 70%. Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat sudah mampu memenuhi kualifikasi kebutuhan pasar kerja di KEK Mandalika. Disisi lain, hal ini merupakan bentuk perluasan kesempatan masyarakat untuk berkontribusi terhadap keberlangsungan KEK Mandalika.

3.1.4 Pemantauan Program

Pemantauan program menurut Budiani (2007) ialah kegiatan yang dilakukan kegiatan yang dilakukan setelah diikutinya kegiatan program sebagai bentuk perhatian pelaksana program kepada peserta program [15]. Pemantauan dilakukan untuk menyediakan informasi apakah program memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi peserta pasca mengikuti program.

Pemantauan telah dilakukan oleh tim TJSL ITDC sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program IHH di KEK Mandalika. Bentuk pemantauan terhadap pelaksanaan program yang dilakukan tim TJSL ITDC ialah mengawal persiapan program, membantu sosialisasi, hingga membangun relasi yang baik dengan pihak eksternal hingga pemangku kepentingan daerah setempat untuk membentuk suatu kolaborasi lebih lanjut untuk meningkatkan kapasitas masyarakat setempat. Pemantauan pelaksanaan program dilakukan juga dengan penyusunan laporan akhir program sehingga perusahaan dapat mengetahui sejauh mana program dapat dijalankan.

Belum ada program internal yang dilaksanakan sebagai bentuk program lanjutan program IHH oleh ITDC. Namun, untuk memaksimalkan efektivitas program IHH ITDC memikirkan alternatif lainnya. ITDC menyadari keterbatasannya dalam membuat program lanjutan, sehingga usaha yang dilakukan ialah dengan menjalankan kerja sama dengan pihak eksternal maupun pemangku kebijakan untuk mendukung program IHH dengan program lain. menjaga hubungan baik dengan pemangku kebijakan khususnya di Kabupaten Lombok Tengah maupun beberapa mitra. Dengan demikian, secara tidak langsung terdapat program yang dilakukan relasi kami yang mendukung IHH. Misalnya Kementerian atau Dinas di Kabupaten Lombok Tengah mengadakan jobfair atau kegiatan lain yang mana ITDC memberikan dukungan dengan menyediakan tempat ataupun kebutuhan yang dapat di akomodasi dengan properti yang dimiliki.

Bentuk dukungan lain yang diberikan ITDC untuk keberlanjutan dampak program IHH ialah merekomendasikan alumni program yang telah diberi pelatihan untuk terserap menjadi tenaga kerja maupun menjadi prioritas dalam perekrutan volunteer MotoGP oleh anak perusahaan ITDC yaitu MGPA. ITDC juga memberdayakan peserta program yang berprofesi sebagai pedagang khususnya pada lingkungan Bazar Mandalika dengan menjadikan sponsor ataupun vendor penyedia meals atau snack pada beberapa acara yang dilaksanakan pada wilayah KEK Mandalika.

Dan untuk menjaga sirkulasi pengunjung di KEK Mandalika khususnya Bazar Mandalika, ITDC beberapa kali mengadakan acara-acara seperti nonton bareng, ataupun acara-acara lain. Walaupun usaha tersebut memiliki tantangan tersendiri karena nampaknya Bazar Mandalika sepi pengunjung dan sirkulasi

wisatawannya belum stabil sehingga interaksi dan transaksi di Bazar Mandalika juga belum sepenuhnya stabil.

3.2 *Faktor Penghambat Program*

Faktor penghambat merupakan segala hal yang dapat menghambat atau menghalangi tercapainya tujuan suatu program. Faktor penghambat diartikan sebagai sesuatu yang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengimplementasikan sesuatu, seperti pengaruh yang disebabkan dalam diri sendiri maupun disebabkan oleh faktor di luar diri sendiri seperti lingkungan (Sutaryono, 2015: 22). Pada pelaksanaan Program IHH, ditemukan beberapa kendala yang dapat menyebabkan kurang maksimalnya program dilakukan. Adapun kendala tersebut diuraikan sebagai berikut:

3.2.1 *Sumber Daya dan Tingkat Pendidikan Masyarakat yang Rendah*

Tingkat pendidikan masyarakat yang rendah turut mendukung dalam membentuk pola pikir masyarakat yang masih terbelakang dan belum siap akan perubahan. Terhambatnya program IHH karena pola pikir masyarakat dilatarbelakangi oleh sulitnya mengedukasi dan meyakinkan masyarakat bahwa program ini penting untuk dilakukan. Masyarakat memiliki pandangan bahwa program ini tidak memiliki esensi dan merasa hal tersebut bisa mereka dapatkan tanpa mengikuti pelatihan.

Disamping itu, tidak meratanya tingkat pendidikan peserta menjadi tantangan tersendiri dalam melaksanakan program IHH. *Trainer* dituntut untuk memastikan peserta mendapatkan materi dengan baik, oleh karenanya dengan tingkat pendidikan yang tidak merata maka *trainer* harus menggunakan banyak metode yang disesuaikan dengan tingkat pendidikan peserta. Dan dengan tingkat pendidikan yang rendah tersebut terdapat beberapa penerimaan atau respon masyarakat yang kurang baik sehingga menyulitkan proses pelatihan.

3.2.2 *Karakter Masyarakat yang Masih Tradisional*

Dengan karakter yang sudah terbentuk, sulit untuk menanamkan pemahaman baru kepada masyarakat mengenai proses untuk meningkatkan kapasitas. Masyarakat selalu merasa cukup berilmu dan mampu untuk melakukan kegiatan sehari-harinya. Hal ini karena masyarakat cenderung menyukai hal-hal yang instan sehingga malas untuk menjalankan sebuah proses. Sedangkan IHH memiliki kurikulum tersendiri yang harus dilakukan secara bertahap. Hal yang memberatkan masyarakat untuk mengikuti program ini ialah prosesnya yang panjang dimana pelatihan dilakukan selama tiga hari. Masyarakat merasa bahwa waktu tersebut tidak efisien hanya untuk mengikuti pelatihan saja.

Disisi lain, karakter masyarakat terbentuk untuk mendapatkan sesuatu yang bersifat materi ketika mengikuti program. Namun, *holding* BUMN InJourney melarang pemberian uang saku kepada peserta program IHH karena misi dilakukan program ini ialah untuk meningkatkan taraf berfikir masyarakat. Ditakutkan jika membiasakan pemberian uang saku, maka masyarakat memiliki orientasi lain selain berniat untuk meningkatkan kesadaran akan peningkatan kapasitas diri. Hal ini turut menjadi kendala karena sulit meyakinkan masyarakat

karena tidak ada jaminan yang menggiurkan yang didapatkan ketika mengikuti program.

3.2.3 *Komitmen Masyarakat dalam Mengikuti Program*

Pada program IHH, komitmen masyarakat menjadi tantangan tersendiri karena terdapat peserta yang tidak merasa berkepentingan untuk mengikuti program ini sehingga tidak meletakkan dedikasi penuh ketika menjalani program IHH. Beberapa peserta tidak mengikuti kegiatan hingga tuntas sehingga kehadiran peserta pelatihan tambal-sulam yang sehingga menghambat pencapaian tujuan program. Hal ini juga sebagai bentuk tidak adanya jaminan berupa materi yang diberikan sehingga peserta tidak memiliki motivasi untuk mengikuti program hingga akhir.

Disamping itu, masyarakat dengan kesadaran yang terbilang belum cukup baik, peserta masih memprioritaskan kegiatan lain. Hal ini berkenaan dengan masyarakat yang masih kental akan nilai adat dan tradisi sehingga memprioritaskan acara-acara adat seperti pernikahan, khitanan, dan lain sebagainya sehingga mengesampingkan komitmen mereka untuk mengikuti program IHH

4. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Program InJourney Hospitality House dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia di KEK Mandalika didapatkan bahwa program IHH cukup efektif namun belum maksimal dilakukan. Dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, IHH mampu membawa sumber daya manusia di sekitar KEK Mandalika mengambil peran atau kontribusi yang lebih besar di KEK Mandalika. Hal tersebut terlihat melalui partisipasi masyarakat yang mulai diperhitungkan seperti 70% alumni program IHH diberi kesempatan untuk menjadi *volunteer* pada acara berstandar internasional seperti Moto-GP. Disamping itu, Berdasarkan data analisa penyerapan tenaga kerja alih daya kantor ITDC Mandalika tahun 2024 yang mana menyerap tenaga kerja lokal dengan total 192 orang dengan pekerja lokal yang berasal dari Kabupaten Lombok Tengah sebanyak 179 orang atau sekitar 92,2% menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kapasitas masyarakat.

Kendati demikian, masih terdapat indikator efektifitas yang belum maksimal seperti pemantauan program menggunakan program lain yang tidak dicanangkan oleh ITDC sebagai pengampu program sehingga hasil tidak bisa dipastikan memiliki dampak berkelanjutan. Disamping itu, masih terdapat faktor penghambat yang menghambat ketercapaian program. Namun, pada penelitian ini ditemukan bahwa program IHH dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai hospitality dan meningkatkan kapasitas masyarakat sehingga memperluas kesempatan partisipasi masyarakat di KEK Mandalika

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program IHH di KEK Mandalika telah mencapai tingkatan yang cukup efektif, namun terdapat beberapa kendala yang menghambat program yang menyebabkan kurang maksimal program dilaksanakan. Untuk memaksimalkan hasil program IHH, Peneliti memberikan beberapa saran, yaitu: Memperkuat Sosialisasi dan Edukasi;

Merancang Program Pelatihan Hospitality Lanjutan; Memperluas Kerja Sama dengan Pemerintah Daerah Maupun Pihak Swasta

Referensi

- [1] <https://investor.id/macroeconomics/126708/csis-ungkap-8-masalah-pengembangan-kek>. Diakses Februari 2024.
- [2] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 Tentang KEK Mandalika.
- [3] Hizmi, S., Rizkiyah, P., Herman, Royanow, A. F., Aswad, M., & Nawawi, N. Peningkatan Kapasitas SDM di KEK Mandalika dalam Mendukung event MOTOGP. *MITRA: Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, Volume 7, Nomor 1, 2023, pp.62–73.
- [4] <https://www.itdc.co.id/press-release/kolaborasi-injourney-itdc-berikan-pelatihan-keterampilan-hospitality-bagi-masyarakat-desa-penyangga-di-kawasan-ekonomi-khusus-mandalika-20230727032217>. Diakses Februari 2024.
- [5] <https://regional.kompas.com/read/2023/02/10/210125478/menaker-sebut-serapan-tenaga-kerja-lokal-di-kek-mandalika-masih-sedikit>. Diakses Januari 2024.
- [6] <https://ntb.bps.go.id/publication/2023/09/26/18bba84a007f3e9c23258570/statistik-daerah-provinsi-nusa-tenggara-barat-2023.html>. Diakses Februari 2024.
- [7] Ardana, I., G., L., Wahyunadi, Karismawan, P., Manan., & Mustain. Kesiapan Masyarakat Desa Sekitar KEK Untuk Berkontribusi Dalam Pengembangan KEK Mandalika Kabupaten Lombok Tengah. *Journal of Economics and Business*, Volume 6, Nomor 2, 2020, pp. 102–113.
- [8] Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, Volume 1, Nomor 2, 2018, pp. 83-90.
- [9] Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C. Characteristics of qualitative descriptive studies: A systematic review. *Research in nursing & health*, Volume 40, Nomor 1, 2017, pp. 23-42.
- [10] Maxwell, J. A. *Qualitative research design: An interactive approach*. Sage publications. 2012.
- [11] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta, Bandung, 2019.
- [12] Miles & Huberman. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*, Beverly Hills: Sage Publication. 1984.
- [13] BPS Kabupaten Lombok Tengah. Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Lombok Tengah 2023. *Katalog*. 2023.
- [14] BPS Kabupaten Lombok Tengah. Kabupaten Lombok Tengah Dalam Angka 2024. *Katalog*. 2024.
- [15] Budiani, Ni Wayan. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial INPU*. Vol. 2 No 1, 2007, pp. 20.