

**Analisis Kualitas Pelayanan Sirkuit Mandalika pada Gelaran WSBK Mandalika 2022 pasca MotoGP Mandalika 2022
(Studi Kasus pada Penonton WSBK Mandalika 2022)**

L. Jatmiko Jati

jatmiko@universitasbumigora.ac.id

Universitas Bumigora

Baiq Rabiatul Adawiyah Kartika Wulan

wulan@universitasbumigora.ac.id

Universitas Bumigora

Stevany Hanalya Dethan

eva@universitasbumigora.ac.id

Universitas Bumigora

Abstract

This study aims to explore in depth the audience's responses to the Mandalika WSBK 2022 event regarding the quality of service and strategies implemented by the committee to ensure orderly flow of spectators before and after the Mandalika WSBK 2022 event. This research uses a qualitative approach with a case study type of research. The selection of research subjects was carried out using a purposive sampling technique, namely the Mandalika WSBK 2022 spectators from Lombok and Yogyakarta who came to watch directly at the Lombok Mandalika Circuit. Methods of data collection is done by using interviews, observation, and documentation. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data display, and verification as well as drawing conclusions. Data validity test was carried out using the triangulation method. Based on the results of this study, it can be concluded that there is an increase in the quality of service for the Mandalika circuit at the Mandalika WSBK 2022 event after the Mandalika MotoGP 2022. This can be evidenced by the various responses of respondents to the dimensions of service quality: Reability, the existence of accuracy in serving the audience with service standards clear. Responsiveness, the complaints that existed during the Mandalika MotoGP 2022 have been well responded to by the circuit officials. Assurance, the responses to the complaints that existed during the Mandalika MotoGP 2022 made the audience's level of trust increase in the quality of service, so that respondents wanted to return to witness the WSBK 2023 event. Attention, the convenience provided by circuit officials such as venues new parking and pedestrian paths that have been installed with conblocks. Tangible evidence, the convenience provided in the spectator service process, the convenience of a new parking lot for spectators, the increasing cleanliness of portable toilets, and the quality of the Mandalika Circuit asphalt has been perfected.

Keywords: *service quality, wsbk mandalika, mandalika motogp*

1. Pendahuluan

Pada tahun 2022, Indonesia secara resmi menggelar even balap motor tingkat internasional yang kemudian familiar disebut MotoGP Mandalika 2022. Even yang diselenggarakan pada tanggal 18 sampai 20 Maret 2022 tersebut sukses menarik minat penonton, baik itu penonton dalam negeri sampai penonton luar negeri. Rinciannya berdasarkan hasil laporan Fikri (2022) menyebutkan bahwa penonton pada tanggal 18 Maret (latihan bebas) berjumlah 9.857 orang, pada tanggal 19 Maret (kualifikasi) berjumlah 30.021 orang dan pada tanggal 20 Maret (hari balapan) berjumlah 62.923 orang. Tetapi, tingginya antusiasme penonton tersebut tidak diikuti dengan pelayanan yang baik juga.

Terdapat beberapa kendala yang mengiringi pagelaran MotoGP Mandalika 2022. Kendala yang menjadi sorotan utama yaitu kurangnya kualitas aspal pada sirkuit Mandalika. Dikutip dari laman cnnindonesia.com (2022), The Race salah satu media asal Inggris menyatakan lintasan di sirkuit Mandalika tidak dipersiapkan dengan maksimal. Mulai dari lintasan yang kotor di beberapa titik, banyaknya kerikil di area lintasan, hingga lapisan aspal yang menurut beberapa rider semakin menipis setelah beberapa hari digunakan menjadi kekurangan event tersebut. The Race melalui jurnalisnya, Simmon Patterson menambahkan bahwa trek di sirkuit Mandalika tidak sesuai dengan spesifikasi. Pembuatan sirkuit Mandalika tidak menggunakan material batu yang direkomendasikan konsultan, tetapi menggunakan material batu hasil penambangan lokal.

Selain kendala yang dihadapi rider, terdapat pula kendala teknis terkait pelayanan penonton, salah satunya yaitu pengaturan transportasi yang dinilai masih amburadul. Mengutip dari laman viva.co.id (2022), Adita Irawati selaku juru bicara Kementerian Perhubungan menjelaskan bahwa pihaknya telah menyiapkan skema rekayasa lalu lintas guna menguraikan kemacetan. Salah satunya dengan membuat peraturan bahwa penonton tidak boleh membawa kendaraan pribadi ke dalam area sirkuit Mandalika. Teknisnya, penonton akan dijemput menggunakan Shuttle bus yang tersebar di beberapa titik penjemputan. Tetapi, skema tersebut tidak bisa terealisasi secara optimal hingga akhirnya merugikan penonton. Banyak penonton MotoGP Mandalika 2022 yang terlantar selama berjam-jam setelah acara akibat semrawutnya penjemputan Shuttle bus. Mulai dari jumlah shuttle bus yang tidak bisa mengimbangi lonjakan penonton sampai ketidakjelasan area menunggu shuttle bus (Afr, 2022).

Kendala lain yang muncul ketika pagelaran MotoGP yaitu, pengelolaan sampah yang buruk, area sekitar sirkuit yang kotor dan becek setelah diguyur hujan, sampai kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan seperti tidak sesuainya jumlah toilet portable dengan jumlah penonton, lokasi stand makanan yang jauh serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan event MotoGP Mandalika 2022.

Hasil penelitian Jati, et. al. (2022) menjelaskan bahwa beberapa penonton menyatakan tidak tertarik untuk datang atau menonton event selanjutnya di sirkuit Mandalika. Hal tersebut akibat mereka merasa kecewa dengan pelayanan pihak penyelenggara kepada mereka selaku penonton. Hal ini seharusnya menjadi bahan evaluasi bagi pihak penyelenggara untuk memaksimalkan pelayanan kepada penonton pada event-event selanjutnya, salah satunya yaitu event WSBK 2022 pada November 2022. Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perbandingan secara deskriptif penyelenggaraan event MotoGP 2022 dengan penyelenggaraan event WSBK 2022 di sirkuit Mandalika.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007).

Menurut Lewis & Booms (2005), kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Sementara menurut Atmaja (2018), kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi

harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut Lupiyoadi (2006):

- 1) *Tangible* atau bukti langsung yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang, dll) perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi), dan penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* atau daya tanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assuarance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Emphaty* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang digunakan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan mendapatkan data yang objektif (Sugiyono, 2017). Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan peneliti pada kondisi objek yang alamiah. Menurut Moleong (2013), penelitian kualitatif adalah "Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah".

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat alamiah dan data yang dihasilkan berupa deskriptif. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu dan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan.

3.1. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Sirkuit Mandalika Lombok, NTB, pada gelaran WSBK Mandalika 2022. Sementara subjek dalam penelitian ini adalah penonton gelaran WSBK Mandalika 2022 yang datang langsung ke Lombok untuk menonton secara langsung gelaran WSBK Mandalika 2022. Subjek penelitian memiliki kedudukan yang penting dalam sebuah penelitian (Haryono, 2017).

Sampling frame untuk kegiatan wawancara dalam penelitian ini adalah seluruh penonton langsung gelaran WSBK Mandalika 2022 yang berasal dari berbagai daerah di seluruh Indonesia. Populasi ini dipilih karna kemudahan untuk menjangkaunya. Peneliti akan mewawancarai langsung pihak-pihak yang menjadi responden penelitian pasca WSBK Mandalika 2022 selesai digelar.

Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti sebagai subjek penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Menonton secara langsung gelaran WSBK Mandalika 2022 di Sirkuit Mandalika, Lombok, NTB.
- 2) Menggunakan berbagai fasilitas di Sirkuit Mandalika.
- 3) Memahami fasilitas-fasilitas yang akan diterima setelah membeli tiket WSBK Mandalika 2022.
- 4) Bersedia untuk di wawancara.

Pada penelitian ini, peneliti berhasil mewawancarai sebanyak 30 penonton WSBK Mandalika 2022 dari berbagai daerah di seluruh Indonesia. Pengumpulan data dalam penelitian ini termasuk observasi, dokumentasi, dan wawancara membutuhkan waktu dua bulan yaitu pada bulan Oktober sampai November 2022. Peneliti dan tim ikut menonton secara langsung gelaran WSBK Mandalika 2022 untuk melakukan observasi secara langsung ke lokasi penelitian. Pasca gelaran WSBK Mandalika 2022, peneliti dan tim mengidentifikasi orang-orang yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini untuk menjadi responden penelitian, meminta izin untuk wawancara secara langsung, lalu mengumpulkan informasi yang dibutuhkan.

Responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai daerah yang berbeda, memiliki latar belakang profesi yang berbeda-beda, dan karakteristik yang berbeda-beda pula. Penelitian kualitatif lebih mementingkan informasi yang banyak daripada banyaknya jumlah informan. Oleh karena itu, maka penetapan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling atau sesuai dengan tujuan atau kriteria populasi penelitian.

3.2. Metode Pengumpulan Data

1) Wawancara

Menurut Arikunto (2010) wawancara mula-mula menanyakan serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam dengan mencari keterangan lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan mengumpulkan dan mengelompokkan data sesuai dengan jenis datanya untuk mengetahui bagaimana sebenarnya penilaian penonton WSBK Mandalika 2022 terhadap kualitas pelayanan yang diberikan panitia. Data hasil wawancara dikumpulkan dengan mewawancarai 30 responden yang hadir dan menonton langsung gelaran balapan WSBK Mandalika 2022 di Lombok tepat setelah balapan digelar.

Kegiatan wawancara dalam penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi individu-individu yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan peneliti dengan bantuan tim peneliti. Mereka bertugas menemukan responden yang sesuai dengan kriteria dalam penelitian ini, yaitu responden yang menonton secara langsung gelaran balapan WSBK Mandalika 2022, menikmati berbagai fasilitas yang tersedia di Sirkuit Mandalika, dan mengetahui dengan baik fasilitas apa saja yang memang akan didapatkan dengan harga tiket yang di bayar. Setelah responden diidentifikasi, peneliti mendata identitas responden jika bersedia lalu mewawancarai responden tersebut. Kegiatan wawancara dalam penelitian ini seluruhnya dilakukan secara langsung di Sirkuit Mandalika.

2) Observasi

Menurut Sugiyono (2017), penelitian dimulai dengan mencatat, menganalisis, dan selanjutnya membuat kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipatif. Metode ini dilakukan dengan membuat kedekatan secara mendalam dengan suatu komunitas atau lingkungan alamiah dari objek. Peneliti akan menempatkan diri sebagai bagian dari objek yang sedang diteliti tersebut.

Terdapat beberapa macam kategori partisipan yaitu peran lengkap yaitu peneliti berperan menjadi anggota penuh dari objek yang diamati, peran sebagai pengamat yaitu peneliti berperan sebagai pengamat saja, pengamat sebagai pemeran serta yaitu peneliti ikut serta melakukan yang juga dilakukan oleh narasumber, dan pengamat penuh yaitu pengamatan yang dilakukan terpisah sehingga subjek tidak merasa sedang diamati karena peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2017).

Bentuk partisipasi peneliti dalam penelitian ini adalah peran lengkap karena peneliti ikut membeli tiket WSBK 2022 dan menonton secara langsung, menikmati berbagai fasilitas yang ada di Sirkuit Mandalika, dan mengetahui berbagai fasilitas yang memang menjadi hak peneliti.

3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data berikutnya yang digunakan oleh peneliti yaitu dokumentasi. Dokumentasi ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi ini berbentuk rekaman video dan foto. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan peneliti Sebagian besar berasal dari gelaran WSBK Mandalika 2021 dan gelaran MotoGP Mandalika 2022 yang sudah berlalu. Data-data ini dibutuhkan peneliti untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelayanan di Sirkuit Mandalika Lombok pada gelaran-gelaran sebelumnya.

4. Analisis Data dan Pembahasan

4.1. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Bungin (2003), yaitu sebagai berikut: Pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), dan verifikasi dan penegasan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan metode triangulasi data sebagai teknik pengukuran keabsahan data. Menurut Moleong (2013), triangulasi adalah suatu pendekatan riset yang memakai suatu kombinasi lebih dari satu strategi dalam satu penelitian untuk menjangkau data/informasi, dengan mengumpulkan dan membandingkan multipel data set satu sama lain, triangulasi membantu meniadakan ancaman bagi setiap validitas dan reliabilitas data.

Menurut Moleong (2013), triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Peneliti menggunakan teknik yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti dapat menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Melalui berbagai perspektif diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dan membandingkan data tanggapan penonton gelaran WSBK Mandalika 2022 tentang kualitas pelayanan yang diberikan Sirkuit Mandalika Lombok yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara terhadap responden, kemudian untuk mengecek kebenaran hasil wawancara, peneliti menggunakan observasi atau pengamatan dengan melihat langsung ke lokasi bahkan ikut menjadi penonton gelaran WSBK Mandalika 2022. Selain itu peneliti juga mengumpulkan berbagai foto dan video pada tahap dokumentasi dari berbagai sumber.

4.2. Pembahasan

Setelah melakukan wawancara mendalam dengan 30 orang responden di Sirkuit Mandalika pasca gelaran WSBK Mandalika 2022, peneliti mendapatkan beberapa informasi berupa:

- 1) Gelaran WSBK Mandalika 2022 jauh lebih baik dari gelaran MotoGP 2022 dalam segi pengelolaan sampahnya.
- 2) Terdapat lokasi parkir baru yang dibangun pihak Sirkuit Mandalika di dekat pintu masuk sirkuit sehingga memudahkan akses penonton menuju ke dalam sirkuit mandalika.
- 3) Jalur pedestrian pada gelaran WSBK Mandalika 2022 sudah rapi dan dipasang conblock, sementara pada gelaran MotoGP Mandalika 2022 jalur yang sama masih belum dipasang conblock.
- 4) Pada gelaran WSBK Mandalika 2022, jalur masuk sirkuit Mandalika sudah dipisahkan antara jalur kendaraan roda empat, roda dua, dan pejalan kaki.
- 5) Pada gelaran WSBK Mandalika 2022 panitia memberlakukan dua gate untung menjangkau barang bawaan penonton, sementara pada gelaran MotoGP Mandalika 2022 hanya diberlakukan satu gate saja.
- 6) Kualitas aspal Sirkuit Mandalika telah di sempurnakan dari sebelumnya.

- 7) Jumlah toilet portable pada gelaran WSBK Mandalika 2022 jauh lebih sedikit dari jumlah sebelumnya pada gelaran MotoGP Mandalika 2022.
- 8) Jumlah kursi tribun yang digunakan dalam gelaran WSBK Mandalika 2022 jauh lebih sedikit dari gelaran MotoGP Mandalika 2022.
- 9) Tingkat kebersihan toilet portable pada gelaran WSBK Mandalika 2022 meningkat.
- 10) Keseluruhan responden mengaku memiliki rencana untuk menonton kembali gelaran WSBK Mandalika pada tahun 2023 di Sirkuit Mandalika, terlebih lagi jika mereka melihat terjadi perkembangan yang lebih baik dari sistem penyelenggaraan di Sirkuit Mandalika.
- 11) Ruang VVIP di Sirkuit Mandalika telah selesai mengalami perbaikan sehingga makin nyaman untuk penonton VVIP.
- 12) Terdapat panduan jalur masuk penonton sesuai jenis tiket baik di dalam sirkuit maupun secara online.

Setelah melakukan wawancara dengan 30 responden, peneliti dan tim yang memang berpartisipasi sebagai penonton di Sirkuit Mandalika melakukan observasi mengenai berbagai fasilitas yang memang menjadi perhatian para penonton gelaran WSBK Mandalika 2022. Jalur masuk yang menjadi akses masuk menuju sirkuit Mandalika memang masih sama dengan jalur yang digunakan sebagai akses masuk pada gelaran MotoGP Mandalika 2022.

Setelah melakukan observasi, peneliti juga mengumpulkan berbagai dokumen baik berupa foto dan video yang memang memperlihatkan situasi Sirkuit Mandalika selama gelaran WSBK Mandalika 2022 untuk memberikan gambaran lebih jelas. Berikut beberapa link video dari YouTube yang bisa dijadikan sumber informasi:

- 1) Video terkait kualitas aspal Sirkuit Mandalika yang telah di sempurnakan (2022) dapat dilihat pada link berikut <https://youtu.be/fzCIJ9JD-h4>
- 2) Video terkait penyempurnaan fasilitas ruang VVIP Sirkuit Mandalika (2022) dapat dilihat pada link berikut https://youtu.be/9nGe8dDQ_r8
- 3) Video kelengkapan Sirkuit Mandalika (2022) dapat dilihat pada link berikut <https://youtu.be/clyhAB59tzg>
- 4) Video panduan jalur masuk penonton berdasarkan jenis tiket (2022) dapat dilihat pada link berikut <https://youtu.be/Ae6XappuYFc>

Menurut keseluruhan responden, baik yang baru pertama kali datang ke Sirkuit Mandalika maupun yang sudah pernah menonton gelaran MotoGP Mandalika 2022 sepakat untuk memberikan pendapatnya bahwa tingkat kebersihan di Sirkuit Mandalika sangat baik begitupun pengelolaan sampahnya. Berdasarkan hasil penelitian Jati, et. al. (2022), diketahui bahwa masalah sampah pada gelaran MotoGP Mandalika 2022 merupakan masalah yang serius. Sampah benar-benar tidak dapat di kontrol oleh panitia meskipun tempat sampah sudah sangat memadai dan disebar di beberapa titik strategis. Sampah berserakan mulai dari tribun penonton, jalur pedestrian, lorong pintu masuk Sirkuit Mandalika, hingga lokasi parkir. Hal ini berarti terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada gelaran WSBK Mandalika 2022 dalam segi pengelolaan sampahnya.

Peningkatan pada pengelolaan sampah ini terjadi karna sistem baru yang diterapkan oleh panitia WSBK Mandalika 2022. Panitia acara menyediakan dua gerbang pemeriksaan penonton sebelum masuk ke dalam sirkuit. Pada gerbang pertama, panitia meminta seluruh makanan dan minuman yang di bawa penonton untuk dititipkan dan dapat di ambil setelah penonton keluar dari sirkuit. Pada gerbang pertama ini, panitia masih memberikan kelonggaran jika penonton ingin menghabiskan makanan atau minuman yang mereka bawa sampai gerbang kedua. Pada gerbang kedua, tas penonton diperiksa secara keseluruhan untuk mencegah penonton menyelundupkan makanan ke dalam sirkuit sekaligus meminta seluruh makanan dan minuman yang tersisa dari gerbang pertama untuk dititipkan ke panitia di gerbang kedua. Sistem baru ini benar-benar efektif mengurangi sampah di dalam sirkuit Mandalika karna makanan dan minuman penonton di tahan di pintu masuk sirkuit.

Masalah utama pada gelaran MotoGP Mandalika 2022 adalah masalah bus official Sirkuit Mandalika yang tidak mampu beroperasi maksimal untuk melayani arus pulang penonton. Hal ini disebabkan karna jalur yang digunakan oleh bus official dipenuhi oleh kendaraan pribadi penonton yang merangsek mencoba keluar sirkuit. Pihak Sirkuit Mandalika sudah berbenah

mengenai masalah ini, bukan dengan membangun jalur baru untuk bus official namun dengan membangun lokasi parkir baru yang sangat luas di dekat pintu masuk sirkuit. Jarak yang lebih dekat dengan pintu masuk membuat penggunaan bus official pada gelaran WSBK Mandalika menjadi tidak diperlukan karna penonton bisa berjalan langsung menuju pintu masuk sirkuit. Hal ini tentu mencegah peristiwa penonton terlantar di sirkuit Kembali terulang.

Peningkatan signifikan pada fasilitas Sirkuit Mandalika juga terlihat dari jalur pedestrian yang sudah di pasang conblock. Jalur pedestrian ini memang menjadi salah satu masalah serius pada gelaran MotoGP Mandalika 2022. Hal itu disebabkan karna pada gelaran MotoGP Mandalika 2022 terjadi hujan deras dan cukup panjang, sementara jalur pedestrian tersebut belum di pasang conblock. Hasilnya jalur pedestrian menjadi becek dan licin. Hal tersebut selain mengganggu kenyamanan penonton juga membahayakan penonton karna sepatu menjadi licin terendam lumpur.

Peningkatan pada fasilitas jalur pedestrian ini juga diikuti dengan peningkatan dalam sistem keluar masuk penonton dari pihak panitia. Penonton yang keluar masuk ke dalam sirkuit mandalika terbagi dua jenis. Pertama penonton pejalan kaki dengan tiket reguler yang memarkir kendaraannya di lokasi parkir leguler di luar Sirkuit Mandalika. Kedua, penonton yang membawa kendaraannya masuk yaitu penonton dengan tiket VIP dan VVIP. Panitia membagi jalur masuk dan keluar Sirkuit Mandalika menjadi dua jalur dilengkapi dengan pembatas solid, yaitu jalur kendaraan dan jalur pejalan kaki. Hal ini sangat efektif untuk mencegah kemacetan di jalur keluar masuk penonton yang sempat terjadi pada gelaran MotoGP Mandalika 2022 lalu. Peningkatan fasilitas lain juga terjadi pada aspal Sirkuit Mandalika yang semakin disempurnakan, kursi penonton yang sebagiannya baru, penunjuk arah baru, dan ruang VVIP yang dibuat lebih nyaman bagi penonton.

Berdasarkan pemaparan Rofik seorang petugas yang bertanggungjawab mengawasi dan membersihkan toilet portabel di Tribun H, Sirkuit Mandalika sendiri memiliki 50 unit toilet portable. Selama gelaran MotoGP Mandalika 2022, Sirkuit Mandalika menyewa toilet portable tambahan dari Depo yang berlokasi di Sidoarjo sehingga memiliki total 200 lebih toilet yang beroperasi sementara pada gelaran WSBK Mandalika 2022, Rofik mengaku hanya membawa 80 unit toilet dari Sidoarjo sehingga jika ditambahkan dengan toilet milik Sirkuit Mandalika, total toilet yang beroperasi yaitu sebanyak 130 unit toilet. Pengurangan jumlah toilet portable ini tidak memberikan dampak buruk pada pelayanan karna jumlah ini memang disesuaikan dengan jumlah penonton yang membeli tiket. Selain itu pihak panitia sudah meletakkan toilet-toilet portable ini pada lokasi-lokasi strategis sehingga memudahkan penonton.

5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada peningkatan kualitas pelayanan sirkuit mandalika pada gelaran WSBK Mandalika 2022 pasca MotoGP Mandalika 2022. Hal ini dapat dibuktikan dengan berbagai tanggapan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan: Keadalan (*reability*), adanya kecermatan dalam melayani penonton dengan standar pelayanan yang jelas. Dimana panitia memperketat pemeriksaan kepada penonton sebelum memasuki sirkuit. Daya tanggap (*responsiveness*), keluhan-keluhan yang ada saat MotoGP Mandalika 2022 sudah dapat direspon dengan baik oleh pihak *official* sirkuit. Jaminan (*assurance*), diresponnya keluhan-keluhan yang ada saat MotoGP Mandalika 2022 membuat tingkat kepercayaan penonton semakin meningkat terhadap kualitas pelayanan, sehingga para responden berkeinginan untuk kembali menyaksikan gelaran WSBK 2023. Perhatian (*attention*), kemudahan yang diberikan oleh pihak official sirkuit seperti tempat parkir yang baru dan jalur pedestrian yang telah dipasang conblock. Bukti langsung (*tangible*), kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan penonton, kenyamanan tempat parkir yang baru bagi penonton, kebersihan *toilet portable* yang semakin meningkat, dan kualitas aspal Sirkuit Mandalika telah di sempurnakan.

Referensi

- Afr. (2022, Maret 21). Ribuan Penonton MotoGP Mandalika Telantar Ditinggal Bus Antar Jemput, Kok Bisa? Indonesia. Retrieved from <https://www.tvonenews.com/channel/news/59276-ribuan-penonton-motogp-mandalika-telantar-ditinggal-bus-antar-jemput-kok-bisa>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 49-63.
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Com, S. N. (2022). Panduan Rute Nonton WSBK 2022 di Mandalika, Berdasarkan Jenis Tiket. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=Ae6XappuYFc>
- Fikri, I. (2022, Maret 27). *Penonton MotoGP Mandalika 2022 Tembus 102.801 Orang, MotoGP Malaysia Punya Target Lebih Tinggi*. Retrieved from Motor Plus Online: <https://www.motorplus-online.com>
- Halim, F., & Zulfikar, S. (2022). *Hingga Malam Hari, Penonton MotoGP Tidak Dapat Bus Pulang*. Retrieved from Viva.co.id: <https://www.viva.co.id/berita/nasional/1459304-hingga-malam-hari-penonton-motogp-tidak-dapat-bus-pulang>
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Amos Lisrel PLS*. Jakarta: Luxima.
- Jati, L. J., Anggriani, R., Faerrosa, L., & Zahrah, Z. (2022). Sistem Antar Jemput Penonton dalam Penyelenggaraan MotoGP Mandalika (Studi Kasus pada Penonton MotoGP Mandalika asal Lombok dan Yogyakarta). *Target Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 51-58. doi:<https://doi.org/10.30812/target.v4i1.2041>
- Lewis, & Boom. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lombok, A. (2022). Cek Fasilitas Langsung ke Gedung 360 Mandalika Sirkuit Jelang WSBK 2022. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=clyhAB59tzg>
- Lombok, T. (2022). Aspal Sirkuit Mandalika Semakin Sempurna Usai WSBK 2022 dan Track Day. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=fzCIJ9JD-h4>
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Racing, C. (2022). Jelang WSBK2022 Bos Dorna Pastikan Sirkuit Mandalika Fasilitas Spesial VVIP, Penonton Membludak. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=9nGe8dDQ_r8
- Rhr. (2022). *Alex Rins Pamer Dada Terkena Aspal Sirkuit Mandalika*. Retrieved from Cnnindonesia.com: <https://www.cnnindonesia.com/olahraga/20220321035450-156-773969/alex-rins-pamer-dada-terkena-aspal-sirkuit-mandalika>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.