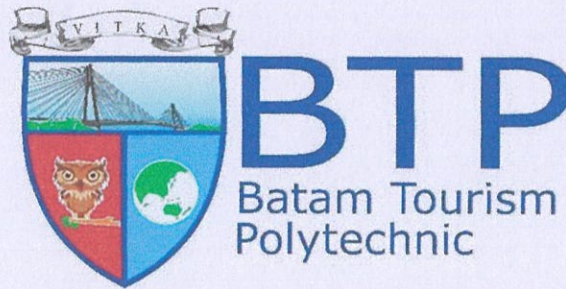


**LAPORAN KEGIATAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**PENYULUHAN SIKAP KERAMAH TAMAHAN KEPADA
WISATAWAN DI PANTAI BALE-BALE NONGSA**

Dosen Pembimbing:

**TIRTA MULYADI
DYAH AYU PRADNYA PARAMITHA**

Mahasiswa:

**AJENG ASHILAH
NORFARANNY MOHAMED
DEDE PUTRI RAHAYU ANGELINA
ANISA SALSABILA
MELANDA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN KULINER
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2021**

HALAMAN PENGESAHAN
PROPOSAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jenis Pengabdian : Sosialisasi
Judul Pengabdian : Penyuluhan Sikap Keramah Tamahan Kepada Wisatawan di Pantai Bale-bale Nongsa

Ketua Kegiatan

a. Nama Lengkap : Tirta Mulyadi, SE., MM.Par
b. NIDN : 1021078002
c. Program Study : Manajemen Kuliner
d. No Hp :
e. Alamat surel (*e-mail*) : tirta@btp.ac.id

Anggota 1

a. Nama Lengkap : Dyah Ayu Pradnya Paramitha, M.Pd
b. NIDN : 1004118803
c. Program Studi : Manajemen Kuliner
d. Nomor HP :
e. Alamat surel (*e-mail*) : dyah@btp.ac.id

Anggota 2

a. Nama Lengkap : Ajeng Ashilah
b. NIM : 2022030047
c. Program Studi : Manajemen Kuliner
d. Nomor HP : 083801262059
e. Alamat surel (*e-mail*) : ajengashilah1@gmail.com

Anggota 3

f. Nama Lengkap : Norfaranny Mohamed
g. NIM : 2022030046
h. Program Studi : Manajemen Kuliner
i. Nomor HP : 081261526684
j. Alamat surel (*e-mail*) : norfaranny@gmail.com

Anggota 4

a. Nama Lengkap : Dede Putri Rahayu Angelina
b. NIM : 2022030052
c. Program Studi : Manajemen Kuliner
d. Nomor HP : 083801261901
e. Alamat surel (*e-mail*) : pjj379@gmail.com

Anggota 5

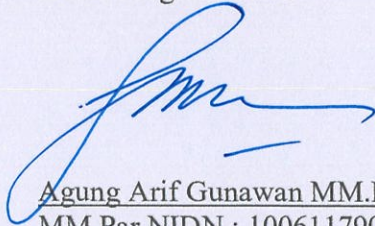
a. Nama Lengkap : Anisa Salsabila
b. NIM : 2022030059
c. Program Studi : Manajemen Kuliner
d. Nomor HP : 081360330142
e. Alamat surel (*e-mail*) : anisasalsabila778@gmail.com

Anggota 5

- a. Nama Lengkap : Melanda
- b. NIM : 2022030055
- c. Program Studi : Manajemen Kuliner
- d. Nomor HP : 085767505840
- e. Alamat surel (e-mail) : melanda2911@gmail.com

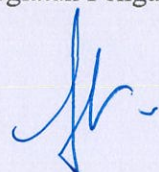
Batam, 13 Oktober 2021

Mengetahui
Ketua Program Studi



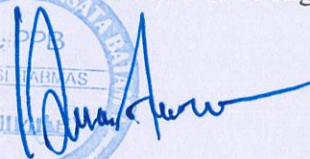
Agung Arif Gunawan MM.Par
MM.Par NIDN : 1006117903

Ketua Kegiatan Pengabdian



Tirta Mulyadi, SE.,
NIDN. 1021078002

Menyetujui
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



Dyah Ayu Pradnya Paramitha, M.Pd
NIDN: 1004118803

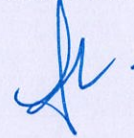
KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT Yang Maha Mengetahui segala sesuatu yang tidak pernah diketahui oleh manusia. Kami harus bersimpuh menghaturkan syukur hanya karena pertolongan dan karunia-Nya laporan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul “Penyuluhan Sikap Keramah Tamahan Kepada Wisatawan” dapat diselesaikan dengan baik.

Kegiatan pengabdian menyadari bahwa penyusunan laporan penelitian ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan berbagai pihak. Untuk itu sudah sepantasnya kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggitingginya kepada berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan penelitian ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Ketua Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam, Agung Arif Gunawan, yang telah memberikan ijin dan membantu peneliti untuk mencari data terkait penelitian yang kami lakukan. Semoga amal baik Bapak mendapatkan imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Terakhir peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu sumbangsih kritik dan saran dari pembaca selalu kami nantikan demi perbaikan laporan penelitian ini. Meskipun banyak kelemahan disana-sini tetapi kami berharap laporan hasil penelitian ini dapat bermanfaat, Amin.

Batam, 15 Oktober 2021



Tirta Mulyadi, SE., MM.Par
NIDN : 1021078002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat	2
BAB 2	3
GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA	3
BAB 3	6
METODE PELAKSANAAN	6
A. Metode Pelaksanaan	6
B. Sasaran.....	6
BAB 4	7
HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI BERKELANJUTAN.....	7
A. Hasil.....	7
B. Evaluasi.....	7
BAB 5	8
PENUTUP	8
A. Kesimpulan.....	8
B. Saran	8
DAFTAR PUSTAKA.....	9

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daerah pesisir merupakan daerah yang sangat terkait dengan hajat hidup banyak orang, terutama masyarakat yang bertempat tinggal di daerah tersebut. Menurut Masyhudzulhak dalam Proceeding Book Simposium Ilmu Administrasi Negara untuk Indonesia (2011) daerah pesisir adalah daerah pertemuan antara pengaruh daratan dan lautan, ke arah darat sampai pada daerah masih adanya pengaruh perembesan air laut dan angin laut, dan ke arah laut sampai pada daerah masih ada pengaruh air tawar yang memiliki beragam sumberdaya. Secara sosial ekonomi wilayah pesisir merupakan tempat aktivitas manusia bersosialisasi, yaitu pemerintahan, sosial, ekonomi budaya, pertahanan dan keamanan

Sekarang ini, fenomena kebutuhan berwisata bukanlah menjadi hal yang asing lagi. Semua itu disebabkan karena wisata sekarang telah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi oleh semua kalangan masyarakat baik yang mampu maupun kurang mampu. Dengan tujuan yang sebagian besar sama yaitu untuk menyegarkan pikiran dari rutinitas sehari-hari, maka berbagai macam tema wisata yang ditawarkan di Indonesia

Banyak yang menjadi faktor yang berperan dalam meningkatkan rasa puas yang dirasakan

pelanggan. Faktor Keramahtamahan merupakan salah satu faktor yang penting untuk semua perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa maupun produk. Keramahtamahan merupakan suatu tindakan yang diberikan karyawan kepada pelanggan pada suatu proses menerima dan memberi suatu pelayanan. Sebuah pelayanan bisa dibilang ramah, itu dapat dinilai oleh pelanggan yang berinteraksi langsung pada saat pemberian pelayanan sedang dilakukan. Faktor kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting lainnya dalam menciptakan rasa puas dalam diri pelanggan. Rasa puas pada diri pelanggan merupakan tujuan dari perusahaan khususnya yang bergerak dalam bidang jasa.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara menerapkan sikap keramahan terhadap masyarakat?
2. Bagaimana menerapkan lingkungan yang bersih di pesisir pantai?

C. Tujuan

1. Untuk berbagi ilmu kepada masyarakat setempat,
2. Untuk melakukan kegiatan bakti sosial.

D. Manfaat

1. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang sikap keramah tamahan atau hospitality kepada masyarakat
2. Bagi penyuluh di lapangan sebagai sumber informasi dan mitra program sehingga dapat mengetahui kendala yang ada dan juga dapat memperbaiki penyuluhan supaya menjadi lebih efektif dan berfungsi
3. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan wawasan bagi masyarakat dalam rangka menjaga lingkungan yang tetap bersih
4. Bagi peneliti dapat meningkatkan dan melatih tingkat kepercayaan diri dalam berkomunikasi di hadapan public sehingga terbiasa berkomunikasi dengan baik untuk penyuluhan kedepannya

BAB 2

GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA

Masyarakat di desa Sambau, Pantai Bale Bale Nongsa merupakan masyarakat yang bertempat tinggal di daerah pantai yang sebagian besar merupakan nelayan memiliki karakteristik yang berbeda dengan masyarakat lainnya. Perbedaan ini dikarenakan keterkaitan erat dengan karakteristik ekonomi wilayah, latar belakang budaya dan ketersediaan sarana, masalah kesehatan yang dapat terjadi pada masyarakat di wilayah pesisir, dan prasarana penunjang. Pada umumnya masyarakat pesisir memiliki budaya yang berorientasi selaras dengan alam sehingga teknologi memanfaatkan sumber daya alam adalah teknologi adaptif dengan kondisi pesisir.

Di desa Sambau, masyarakat pesisir pada umumnya adalah berprofesi sebagai nelayan, di mana nelayan didalam ensiklopedia Indonesia digolongkan sebagai pekerja, yaitu orang yang secara aktif melakukan kegiatan menangkap ikan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung sebagai mata pencahariannya.



Keramah-tamahan adalah sikap dimana manusia berinteraksi dengan sesamanya menggunakan tutur kata dan bahasa yang baik. Keramah tamahan merupakan satu sifat kepribadian bangsa Indonesia, ini tergambar dari sikap rendah hati, sopan santun, perilaku lemah lembut, dan menghormati antar sesama.

Hospitality atau sikap keramah-tamahan menjadi salah satu hal yang sangat penting bahkan wajib dilakukan untuk dunia pariwisata. Tidak hanya di dalam dunia perhotelan, hospitality juga wajib diterapkan pada tempat-tempat wisata. Sikap

ramah-tamah merupakan suatu perilaku dan sifat masyarakat yang akrab dengan pergaulan seperti suka senyum, sopan serta hormat dalam berkomunikasi, ringan tangan, suka menyapa, suka membantu tanpa pamrih dan lain sebagainya yang dilakukan dengan ketulusan dan berprasangka baik terhadap orang lain yang sudah dikenal maupun yang belum dikenal.

Dengan menyambut tamu yang datang kerumah dengan ramah dan penuh penghormatan saja, hal ini sudah dikategorikan sebagai keramah tamahan. Seseorang yang memiliki sikap ramah tamah menunjukkan bahwa ia mengakui dan menghargai keberadaan serta harkat dan martabat orang lain, menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, serta lebih mengutamakan kepentingan bersama agar tercapainya kesejahteraan. Dengan bersikap ramah tamah maka orang lain akan merasa dihargai dan diterima dalam pergaulan. Sikap ramah perlu dibiasakan dalam kehidupan sehari-hari agar menjadi karakter pribadi yang lebih baik lagi, dan sikap ramah tamah ini juga harus di ajarkan dan di didik dari usia mereka masih kecil sehingga mereka bisa bersikap ramah tamah kepada orang lain.



Sikap keramah tamahan ini menunjukkan bahwa budaya bangsa Indonesia yang sangat peduli dengan lingkungan sosial mereka. Dipedesaan, penduduknya tak segan untuk menyapa, melempar senyum bahkan membantu orang lain yang belum dikenalnya. Nilai budaya dan karakteristik masyarakat Indonesia yang sangat menjunjung tinggi persaudaraan, saling menghormati dan menghargai orang lainnya sangatlah kental dan menjadi penciri sifat keramahan ini telah memberi kesan positif bagi bagi turis mancanegara, mereka memandang Indonesia yang identik dengan keramahtamahan masyarakatnya

Tidak sebatas senyuman yang terpancar dari wajah-wajah Indonesia, namun jauh dari itu. Wisata Ramah seharusnya menjadi nilai dan sistem yang diusung oleh masyarakat serta stackholder pariwisata Indonesia, karena Wisata Ramah adalah

Ekspresi pariwisata Indonesia yang dapat memberikan kebaikan berkelanjutan terhadap masyarakat, Lingkungan, stakeholder dan wisatawan itu sendiri.

BAB 3

METODE PELAKSANAAN

A. Metode Pelaksanaan

Kegiatan yang dilaksanakan di pantai bale-bale desa Sambau meliputi penyuluhan mengenai sikap keramah-tamahan pada masyarakat.

Kegiatan penyuluhan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

1. Persiapan kegiatan meliputi :
 - a. Pembersihan Area pantai
 - b. Menyiapkan Laporan Presentasi
2. Kegiatan sosial (penyuluhan) meliputi :
 - a. Pembukaan dan pengenalan dengan warga Desa Sambau, Kecamatan Nongsa.
 - b. Penyuluhan mengenai pengertian hospitality dan penting nya menerapkan sikap keramah-tamahan pada masyarakat.
3. Penutupan
 - A. Foto bersama dengan peserta penyuluhan (mahasiswa/mahasiswi)
 - b. Berpamitan dengan warga sekitar pantai bale-bale
 - c. Pembuatan laporan kegiatan pengabdian masyarakat

B. Sasaran

Kegiatan pendidikan (penyuluhan) Culinary Management mengenai penerapan sikap keramah tamahan yang ditujukan pada masyarakat dan mahasiswa yang hadir pada kegiatan tersebut.

BAB 4

HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI BERKELANJUTAN

A. Hasil

1. Terciptanya masyarakat yang paham akan pentingnya menerapkan sikap keramahan dalam kehidupan sehari-hari, seperti kepada wisatawan ataupun sesama warga
2. Pentingnya menjaga kebersihan lingkungan yang berada di sekitar Pantai Bale-Bale
3. Menambah pengalaman peneliti dari sosialisasi yang telah dilakukan

B. Evaluasi

1. Lebih mempersiapkan materi penyuluhan yang akan disampaikan kepada masyarakat secara matang
2. Untuk masyarakat, lebih berpartisipasi dalam kegiatan yang dilaksanakan
3. Untuk kampus BTP, lebih mempersiapkan waktu yang tepat dalam merencanakan suatu kegiatan

BAB 5 PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, penelitian dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut,

1. Masyarakat dapat memahami bagaimana cara menerapkan sikap keramah tamahan kepada wisatawan yang datang dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, masyarakat juga paham pentingnya untuk menjaga kebersihan lingkungan sekitar, contohnya Pantai Bale-Bale.
2. Kegiatan penyuluhan kepada masyarakat pada tanggal 15 Oktober 2021 di Desa Sambau Kecamatan Nongsa mengenai pentingnya sikap keramah tamahan terhadap wisatawan berjalan sampai selesai, namun kegiatan tersebut berjalan kurang baik dikarenakan kurang partisipasi masyarakat dalam mengikuti kegiatan yang dilaksanakan

B. Saran

1. Agar kegiatan penyuluhan kedepannya berjalan lebih baik dari sebelumnya, peneliti dapat mempersiapkan materi yang ingin diberikan secara matang agar materi tersampaikan dan diterima dengan baik oleh pendengar
2. Diharapkan untuk masyarakat bisa lebih berpartisipasi dalam kegiatan mahasiswa, agar kegiatan berjalan sesuai dengan yang diinginkan.
3. Diharapkan dapat lebih mempersiapkan waktu yang tepat untuk mengadakan suatu kegiatan agar peneliti dapat mempersiapkan segala sesuatu yang harus disiapkan, seperti materi yang akan dibawa dan kesiapan diri peneliti untuk menyampaikan materi dihadapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Sanggilalung, H (2017, Februari 12). Tugas Makalah Obyek Wisata Bolang Mongondow. *Academia*. Diakses pada 16 Oktober 2022 melalui https://www.academia.edu/31408961/TUGAS_MAKALAH_OBYEK_WISATA_DI_BOLAANG_MONGONDOW_TUGAS_MAKALAH_OBYEK_WISATA_BOLAANG_MONGONDOW
- Ackbar, M (2011, Mei 7). Keramah Tamahan dan Sopan Santun. *Kompasiana*. Diakses pada 16 Oktober 2022 melalui <https://www.kompasiana.com/maizulackbar/5500bfc9a333114e75511bc2/keramah-tamahan-dan-sopan-santun-adalah-jati-diri-bangsa-indonesia-paling-indonesia>
- Burhanuddin (2012, Juni 28). Metode dan Teknik Penyuluhan. *Wordpress*. Diakses pada 16 Oktober 2022 melalui <https://burhand182.wordpress.com/2012/06/28/metode-dan-teknik-penyuluhan/>
- Oktaviani, R (2014, April 8). Contoh Makalah Pariwisata. *Academia*. Diakses pada 16 Oktober 2022 melalui https://www.academia.edu/30775098/Contoh_makalah_pariwisata
- Yendri (2021, Mei 30). Pantai Bale-Bale Batam. *Kumparan*. Diakses pada 16 Oktober 2022 melalui <https://kumparan.com/yendribatam21/pantai-bale-bale-batam-salah-satu-destinasi-terbaik-berburu-sunset-1vqGPqorQ3x>

LAMPIRAN



DAFTAR HADIR MAHASISWA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT 2022

SEM 4.3

NO	NAMA	NIM	TTD
1	Tecaroni Masli	2020040082	<i>[Signature]</i>
2	Rahni Putri Roesdhan Indus	2022030064	<i>[Signature]</i>
3	Isyandra Hermasari Gunawan Mady	2022030088	<i>[Signature]</i>
4	Aulia Rahmadiah	2022030062	<i>[Signature]</i>
5	NOLA MUSTIKA	2022030081	<i>[Signature]</i>
6	Ran Sima Mahan S	2022030019	<i>[Signature]</i>
7	Vito Fernando	2022030058	<i>[Signature]</i>
8	Chitra Sitorina	2022030074	<i>[Signature]</i>
9	Giti Kusudih	2022030083	<i>[Signature]</i>
10	Aksha Dhan	2022030015	<i>[Signature]</i>
11	Beta Spawita	2022030034	<i>[Signature]</i>
12	Nabila Fariza Azzahra	2022030071	<i>[Signature]</i>
13	Rani Azzah	2022030076	<i>[Signature]</i>
14	Nutrisia Ramadhani	2022030085	<i>[Signature]</i>
15	Iara Volencia	2022030005	<i>[Signature]</i>
16	Bayu Ramadhani	2022030052	<i>[Signature]</i>
17	Muhammad Zuhdi F	2022030017	<i>[Signature]</i>
18	Melinda	2022030005	<i>[Signature]</i>

DAFTAR HADIR MAHASISWA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT 2022

SEM 1

NO	NAMA	NIM	TTD
19	Fairuz Azizah	2021030049	<i>[Signature]</i>
20	Angga Napion	2021030021	<i>[Signature]</i>
21	Mohammad Dwi	2022030030	<i>[Signature]</i>
22	Thania Nadhrah Amalina	2022030060	<i>[Signature]</i>
23	Mistay Humayrah	2022030061	<i>[Signature]</i>
24	Hade Feli Amma Nuryanti	2022030019	<i>[Signature]</i>
25	Malk Linkang Pungo	2022030089	<i>[Signature]</i>
26	Jab Bar Rany	2022030080	<i>[Signature]</i>
27	Syih Nuraini	2022030012	<i>[Signature]</i>
28	Nabila Azizah Azizah	2022030036	<i>[Signature]</i>
29	Adang Nurrobbil Mubtahir	2022030075	<i>[Signature]</i>
30	Vito Dwi Ayum	2022030065	<i>[Signature]</i>
31	Rani Rani Azzah	2022030061	<i>[Signature]</i>
32	Siti Nurrobbil	2022030066	<i>[Signature]</i>
33	Muhammad Nurrobbil	2022030069	<i>[Signature]</i>
34	Amanda Collina	2022030008	<i>[Signature]</i>
35	Laila Nurrobbil Mubtahir	2022030017	<i>[Signature]</i>
36	Amma Salsabila	2022030059	<i>[Signature]</i>

DAFTAR HADIR MAHASISWA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT 2022

NO	NAMA	NIM	TTD
37	Nabila Azzah Rany Rany	2022030074	<i>[Signature]</i>
38	Nabila Fariza Sumaranta	2022030014	<i>[Signature]</i>
39	Ri Rudiadil (Ghe)	2022030011	<i>[Signature]</i>
40	M. HAKIK	2022030013	<i>[Signature]</i>
41	NOVELA NABATIES	2022030035	<i>[Signature]</i>
42	Amalia Hilda Putri	2022030010	<i>[Signature]</i>
43	Pembudi Tora Lutan Gani	2022030020	<i>[Signature]</i>
44	Hops Steven Sembiring	2022030040	<i>[Signature]</i>
45	Nanda Nurrobbil Utami	2022030066	<i>[Signature]</i>
46	TRIA JURETH	2022030071	<i>[Signature]</i>
47	Julio Nurrobbil	2022030015	<i>[Signature]</i>
48	Nabila Nurrobbil Sapitiditi	2022030041	<i>[Signature]</i>
49	Marta Yu Ayu Rany	2022030072	<i>[Signature]</i>
50	Marta Rany Nadi	2022030078	<i>[Signature]</i>
51	Dede Nurrobbil	2022030057	<i>[Signature]</i>
52	Aysha Aloloh	2022030047	<i>[Signature]</i>
53	Gemma Zamani	2022030072	<i>[Signature]</i>
54	Nabila Nurrobbil Mubtahir	2022030026	<i>[Signature]</i>