

**LAPORAN KEGIATAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



JUDUL

**Pengenalan Etika Bekerja yang Baik dalam Dunia
Pariwisata**

Dosen Pembimbing:

**HERI NURYANTO
RINDY PURNAWAN**

Mahasiswa :

**HANS STEVEN SEMBIRING
MARSHA RIZKY NADIA
NADIA SARMANISA SAFITRIANI
PUTRI SIMA MEILANI SIALLAGAN
RAUL AIDHIL RAMADHAN KARAENG RAJA
BAYU RAMADHAN**

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

HALAMAN PENGESAHAN
PROPOSAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jenis Pengabdian : Pembinaan/ Pelatihan/ **Sosialisasi**/ Pendampingan/Bansos
Judul Pengabdian : Pengenalan Etika Bekerja Yang Baik Dalam Dunia Pariwisata

Ketua Kegiatan

- a. Nama Lengkap : Heri Nuryanto, S.Kom., M.SI
- b. NIDN : 1025038301
- c. Program Study : Manajemen Kuliner
- d. No Hp :
- e. Alamat surel (*e-mail*) : heri@btp.ac.id

Anggota 1

- a. Nama Lengkap : Rindy Purnawan
- b. NIP : 1406102
- c. Program Studi : Manajemen Kuliner
- d. Nomor HP :
- e. Alamat surel (*e-mail*) : rindy@btp.ac.id

Anggota 2

- Nama Lengkap : Hans Steven Sembiring
- a. NIM : 2022030042
- b. Program Studi : Manajemen Kuliner
- c. Nomor HP : 082391561705
- d. Alamat surel (*e-mail*) : hanssembiring10@gmail.com

Anggota 3

- a. Nama Lengkap : Marsha Rizky Nadia
- b. NIM : 2022030053
- c. Program Studi : Manajemen Kuliner
- d. Nomor HP : 089564084070
- e. Alamat surel (*e-mail*) : marsharizky62@gmail.com .

Anggota 4

- a. Nama Lengkap : Putri Sima Meilani
- g. NIM : 2022030029
- h. Program Studi : Manajemen Kuliner
- i. Nomor HP : 085830077606
- j. Alamat surel (*e-mail*) : putrisima03@gmail.com

Anggota 5

- a. Nama Lengkap : Nadia Sarmanisa Safitriani
- b. NIM : 2022030041
- c. Program Studi : Manajemen Kuliner
- d. Nomor HP : 082383717185
- e. Alamat surel (*e-mail*) : nsarmanisa@gmail.com

Anggota 6

- a. Nama Lengkap : Raul Aidhil Ramadhan Karaeng Raja
- b. NIM : 2022030070
- c. Program Studi : Manajemen Kuliner

- d. Nomor HP : 088279318673
e. Alamat surel (e-mail) : raulaidhil28@gmail.com

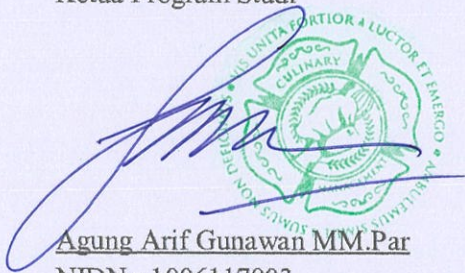
Anggota 7

- a. Nama Lengkap : Bayu Ramadhan
b. NIM : 2022030073
c. Program Studi : Manajemen Kuliner
d. Nomor HP : 081365893069
e. Alamat surel (e-mail) : ramdhanbayu34@gmail.com

Batam, 13 Oktober 2021

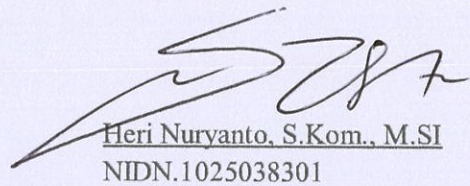
Mengetahui

Ketua Program Studi



Agung Arif Gunawan MM.Par
NIDN : 1006117903

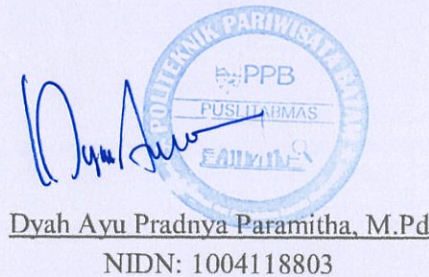
Ketua Kegiatan Pengabdian



Heri Nuryanto, S.Kom., M.SI
NIDN.1025038301

Menyetujui

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



Dyah Ayu Pradnya Paramitha, M.Pd
NIDN: 1004118803

RINGKASAN

Pada hari Kamis tanggal 15 Oktober 2021 Batam Tourism Politkenik mengadakan Kegiatan Pengabdian Masyarakat (PMK) di kampung tua yang berlokasi di pantai Nongsa yang mayoritas adalah penduduk pantai yang bermata pencarian sebagai nelayan, berbudaya melayu, memiliki sejarah sebagai penduduk awal mula sebelum terbentuknya kota Batam.

Pengabdian ini dilakukan oleh manajemen kuliner Batam Tourism Polytechnic, yang diikuti oleh semua mahasiswa manajemen Kuliner semester 1, 3 dan 5 dan dosen-dosen Manajemen Kuliner, kegiatan ini diselenggarakan bersama dengan kepala program studi Manajemen Kuliner yaitu bapak Agung Arif Gunawan, yang kemudian pengelompokan mahasiswanya dibagi berdasarkan jenis atau tema pengabdiannya.

Disini kami datang untuk memberikan penyuluhan mengenai pariwisata yang sesuai dengan judul yang kami bawa yaitu pengenalan etika bekerja yang baik dalam dunia pariwisata, tujuan kami menjelaskan judul ini kepada masyarakat adalah supaya masyarakat awam juga tau bagaimana tata kerja yang baik dalam dunia pariwisata sehingga masyarakat sedikit paham bagaimana etika bekerja dalam dunia pariwisata.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	5
BAB 1	6
1.1 Latar Belakang	6
BAB 2	8
BAB 3	10
BAB 4	13
Metode Pelaksanaan	13
BAB 5	14
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN	16

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Etika dalam bekerja sangat diharuskan dalam bidang pekerjaan yang menjual jasa., terutama dalam industri perhotelan. Hotel adalah usaha yang menyediakan layanan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas jasa yang lain. Seorang karyawan hotel hendaknya mempunyai sikap dan karakter yang ramah, sopan, dan berwawasan luas. Apa lagi tamu yang mengunjungi hotel mempunyai karakter dan keinginan yang berbeda. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki SOP-nya sendiri dalam memberikan pelayanan. Agar, ketika tamu datang ke sebuah hotel tamu tidak melihat hal yg tidak enak atau risih saat melihat para pekerja memakai pakaian yg tidak sesuai di dalam sebuah perusahaan.



Kondisi saat ini warga kampung tua itu sangat minim akan pengetahuan terhadap etika bekerja yang baik dan benar maka dari itu disini kami memberikan penyuluhan. Permasalahan yang saat ini terjadi adalah sulitnya warga dalam memahami pentingnya etika bekerja yang baik dikarenakan minimnya pendidikan.

Rata –rata penduduk di kampung tua merupakan orang orang yang hanya tamatan sd, smp dan sma, sehingga pemahaman etika bekerja yang baik dan benar tidak mereka dapatkan sejak dini , sehingga pada saat ada tamu manca negara maupun tamu local mereka kurang professional dan kurang memahami cara ber-etika yang baik dan benar.

Dampak yang kemudian akan terjadi adalah profesionalisme yang baik dalam bekerja sehingga kita dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar kemudian berstandar dan memiliki sistematis bekerja yang baik dan benar.

Hotel merupakan salah satu komponen penting dalam pariwisata. Hotel memberikan pelayanan penginapan serta jasa pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Pada sebuah hotel terdapat beberapa bagian atau departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Setiap departemen yang ada di hotel memiliki perannya masing-masing. Front Office Department merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam oprasional hotel. Yang bertugas menjual kamar, departemen ini juga memberikan kesan pertama mengenai hotel tersebut kepada tamu karena letaknya yaitu berada di area depan hotel. Karena itu, setiap orang dalam departemen ini harus memiliki etika dalam bekerja. Dan disini kami akan menjelaskan beberapa etika bekerja yang baik sesuai dengan judul yang kami bawaan

BAB 2

TINJAUAN KONSEP

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 pencahariaannya.



Pengertian etika kerja adalah sebuah nilai-nilai yang di pegang, baik individu sebagai pekerja maupun manajemen sebagai pengatur/regulasi dalam bekerja. “etika” didefinisikan sebagai keyakinan yang berfungsi sebagai panduan tingkah laku bagi seseorang, sekelompok, atau institusi. Jadi, etos kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang mewujudkan nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka. Etika kerja merupakan sikap, pandangan, kebiasaan, ciri-ciri

atau sifat mengenai cara bekerja yang dimiliki seseorang, suatu golongan atau suatu bangsa. Etika kerja yang tinggi tentunya rutinitas tidak akan membuat bosan, bahkan mampu meningkatkan prestasi kerjanya atau kinerja. Hal yang mendasari etika kerja tinggi di antaranya keinginan untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan, maka individu yang mempunyai etos kerja tinggi akan turut serta memberikan masukan- masukan ide di tempat bekerja.

Pengertian Etika Pelayanan adalah Sebuah sikap atau tata krama yang berhubungan dengan moral yang harus di miliki oleh setiap orang yang dipakai landasan untuk berbuat baik dan sopan kepada sesama.

Sedangkan pengertian Hotel merupakan bangunan yang sengaja dibangun yang menyediakan berbagai fasilitas perjalanan baik itu fasilitas menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya dengan tujuan komersial.

BAB 3

PEMBAHASAN

Industri pariwisata merupakan industri yang menawarkan keramah tamahan kepada konsumen yang dalam hal ini adalah wisatawan. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus ada di industri perhotelan untuk memberikan kesan atau citra yang positif dimata wisatawan. Cara mengetahui bahwa pelayanan kita bagus atau tidak yaitu dari ekspektasi dan persepsi konsumen kepada sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang kita pekerjakan. Berdasarkan persepsi tadi kita pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya dengan melihat karakteristik pelanggan sehingga kedepannya bisa dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang lebih baik.

Metode pelaksanaan kami dengan menjelaskan beberapa materi yang di butuhkan oleh masyarakat sekitar dengan membawa tema "PENGENALAN ETIKA BEKERJA YANG BAIK DALAM DUNIA PARIWISATA ".nah di sini kami menjelaskan beberapa materi yang ada pada tema yang kami bawa yaitu:

1. Menggunakan tata Krama yang baik,sopan,dan mudah di mengerti.

Pada materi ini, kami menjelaskan ke pada masyarakat sekitar agar ketika kita di Dunia pariwisata hendaknya kita memiliki sifat tata Krama yang baik sopan dan mudah di mengerti mengapa karna ketika kita berkerja di dunia hospitality atau di dunia pariwisata bukan cuman orang lokal saja lah yang akan kita temui akan tetapi Banyak sekali bahkan dari segala penjuru dunia nah agar tidak ada nya kata yang membuat seorang mudah tersinggung di sini lah kita harus memiliki tata kerama yang baik,sopan,dan mudah di mengerti.

2. Disiplin terhadap Waktu.

Kami menjelaskan bahwa ke disiplin itu penting bahkan tidak hanya untuk dunia pariwisata bahkan untuk keluarga saja kita sangat membutuhkan kan ke disiplin seperti kita melakukan aktivitas rumah dengan tepat waktu agar suasana rumah bisa terbangun dengan baik nah begitu juga dengan dunia pariwisata kita harus menerapkan ke disiplin agar suatu susunan yang sudah di atur oleh suatu perusahaan agar dapat berjalan lancar semestinya .

3. Jujur Dan Bertanggung Jawab.

Kami menjelaskan kepada masyarakat betapa pentingnya jujur dan bertanggung jawab itu karena ketika kita bekerja terutama di sebuah hotel atau dunia pariwisata ketika kita tidak jujur maka kepercayaan sebuah perusahaan terhadap kita sudah tidak ada dan membuat karir kita akan di ambang ambang ke hilangan karir kita oleh karena itu sangat penting sekali sebuah kejujuran dan tanggung jawab agar kita dapat memperbaiki karir kita menjadi lebih baik dan dapat di percaya oleh perusahaan baik di perusahaan kita kerja atau perusahaan orang lain.

4. Keinginan Yang Kuat Friendly, Ramah Dan Bijak Sana Dalam Bertindak.

Kami menjelaskan bahwasanya keinginan yang kuat ,friendly

Ramah, dan bijaksana dalam bertindak itu sangat lah penting di dunia pariwisata mengapa karna ketika kita tidak ada keinginan yang kuat untuk memilih tindakan yg baik maka tidak tercipta lah diri kita sebagai seorang pekerja atau pemimpin di sebuah perusahaan.

5. Bagaimana kerjasamanya terhadap SOP yang ada.

Kami menjelaskan terhadap masyarakat agar ketika bekerja melakukan SOP yang ada mengapa karna apa bila kita tidak mengikuti aturan SOP yang ada itu akan membuat suatu pekerjaan jadi terganggu terutama untuk tamu yang datang di dunia perhotelan akan risih atau terganggu oleh pegawai yang tidak menaati aturan SOP yang ada

Pada kesempatan ini, kami menjelaskan beberapa materi yang sudah kami bawaan dengan seksama dan dengan cara yang baik agar mempermudah di pahami oleh masyarakat sekitar.

Berikut contoh SOP yang harus di taati dalam sebuah hotel :

A. Cara Berpakaian Karyawan Hotel :

1. Matching (Serasi)
2. Berdasi dan berseragam
3. Bersih dan rapi
4. Perhatikan kancing lepas, lubang kecil, kusut dan lain-lain
5. Jas & dasi perhatikan secara khusus.

B. Sepatu

1. Memakai sepatu kerja

2. Memakai kaos kaki yang bersih dan sesuai
3. Tidak berbau dan selalu disemir

C. Rambut

1. Senantiasa dicuci bersih
2. Tidak disemir
3. Untuk laki-laki tidak diperbolehkan berambut gondrong
4. Untuk wanita, rambut dibawah bahu harus rapi dan di ikat 8

D. Cara Berpakaian Karyawan Hotel :

1. Matching (Serasi)
2. Berdasi dan berseragam
3. Bersih dan rapi
4. Perhatikan kancing lepas, lubang kecil, kusut dan lain-lain
5. Jas & dasi perhatikan secara khusus.

E. Raut muka :

1. Bersih dan berseri
2. Pakailah make-up secukupnya
3. Untuk pria tidak boleh berkumis dan berjenggot
4. Tidak memiliki bau mulut dan bau badan

F. Perhiasan :

1. Sebaiknya hanya menggunakan cincin kawin
2. Hindari unsur terkesan pamer
3. Yang sepantasnya.

G. Jari dan Kuku :

1. Kuku jangan panjang
2. Bersih dan tidak kotor
3. Tanpa cat kuku

BAB 4

HASIL YANG DI CAPAI

Program PKM yang dilaksanakan pada hari Kamis, 15 Oktober 2021 di Pantai Bale-bale. Pada kegiatan tersebut terdapat kurang lebih 50 peserta yang hadir, meliputi para mahasiswa, dosen, dan warga yang tinggal disekitar. Kegiatan ini dilakukan dengan cara menjelaskan kepada masyarakat apa itu etika kerja yang baik, dan bagaimana hal itu berpengaruh bagi orang yang bekerja baik dengan orang lain ataupun mandiri. Kelompok kami menjelaskan langsung kepada masyarakat tentang apa itu etika bekerja, menjelaskan beberapa etika kerja yang baik, serta tujuan dan manfaat menerapkannya. Pada saat kegiatan juga kami memberikan leaflet kepada masyarakat yang berisi tentang beberapa etika kerja yang akan dijelaskan kepada masyarakat.

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 perkenalan 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

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam industri perhotelan semua karyawan hotel tanpa memandang jabatan harus memiliki etika pelayanan yang baik karena dalam industri perhotelan ini menjual jasa yang berhubungan langsung dengan tamu. Etika pelayanan yang baik berawal dari diri seorang karyawan seperti cara berpakaian, cara bicara, cara melayani tamu dengan baik ataupun etika dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu yang komplin. Manfaat dari etika yang baik bagi perusaah akan mendapatkan sebuah citra atau nilai yang baik di masyarakat yang akan menarik kemajuan perusahaan atau hotel tersebut. Keuntungan yang dirasakan oleh pengunjung hotel karena pelayanan yang baik akan membuat sebuah kepuasan dan kenyamanan tamu menggunakan produk atau jasa yang telah di pilihnya. Hal itu akan menarik tamu untuk datang kembali.

5.2. Saran

Sebagai karyawan hotel agar pekerjaan yang kita dapatkan mudah dan tidak terkena masalah akan lebih baik jika kita meningkatkan kualitas dalam bekerja dengan cara meningkatkan etika dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

https://www.psychologymania.com/2012/06/pengertian-etika-kerja_16.html

<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/>

<https://kampuselizabeth.com/karakter-profesional-dan-etika-kerja-yang-harus-kamu-punya-di-hospitality-industry/>

LAMPIRAN
DAFTAR GAMBAR



**DAFTAR HADIR MAHASISWA PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT 2022**

SEMS I

NO	NAMA	NIM	TTD
1.	Febriani Masril	2022030032	<i>Fyff</i>
2.	Rahmi Putri Ramadhan Lubis	2022030069	<i>Rahmi</i>
3.	Yolanda Nourmasih Simamane	2022030038	<i>Yolanda</i>
4.	Aulia Rahmadiah	2022030062	<i>Aulia</i>
5.	NOLA MUSTICA	2022030074	<i>Nola</i>
6.	Rini Sima Melani S	2022030029	<i>Rini</i>
7.	Viola Fernando	2022030058	<i>Viola</i>
8.	Chintha Syahmaria	2022030075	<i>Chintha</i>
9.	Giti Raudah	2022030033	<i>Giti</i>
10.	Adinda Olivia	2022030015	<i>Adinda</i>
11.	Bella Syakilla	2022030077	<i>Bella</i>
12.	Nabilha Faiza Azzahra	2022030031	<i>Nabilha</i>
13.	RAUL AIDHIL	2022030070	<i>Raul</i>
14.	Nurrahma Amalia	2022030068	<i>Nurrahma</i>
15.	Liora Valencia	2022030005	<i>Liora</i>
16.	Bayu Ramadhan	2022030037	<i>Bayu</i>
17.	Muhammad Zidans F	2022030017	<i>Muhammad</i>
18.	Melanda	2022030055	<i>Melanda</i>



BTP
Batam Tourism
Polytechnic

Politeknik Pariwisata Batam
Program Studi Manajemen Kuliner

Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban,
Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia
☎ (0778) 324000; 🌐 www.btp.ac.id; ✉ culinary@btp.ac.id



**DAFTAR HADIR MAHASISWA PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT 2022**

Sem 1

NO	NAMA	NIM	TTD
19	Faiza Azzaqsa	2022030049	<i>mi</i>
20	Angga Alpan	2022030021	<i>[Signature]</i>
21	Muhammad Deva	2022030030	<i>[Signature]</i>
22	Thania Nadhirah Amalina	2022030060	<i>[Signature]</i>
23	Mishaty Humayrah	20220361	<i>[Signature]</i>
24	Hilde Febi Annisa Nuryanto	2022030019	<i>[Signature]</i>
25	Maik Lintang Prasoso	2022030037	<i>[Signature]</i>
26	Jurb Boni Glory	2022030050	<i>[Signature]</i>
27	Sugih Ibrahim	2022030013	<i>[Signature]</i>
28	Nabilah Azzaq AlSyah	2022030036	<i>[Signature]</i>
29	dayung nisyria nurubay	2022030015	<i>[Signature]</i>
30	Viola Daspi Agina	2022030065	<i>[Signature]</i>
31	Purni Rizka Ariza	2022030067	<i>[Signature]</i>
32	Siti Nurpriani	2022030066	<i>[Signature]</i>
33	Matthias Musing N	2022030069	<i>[Signature]</i>
34	Amanda Callista	2022030008	<i>[Signature]</i>
35	Garda Hurni Hikmahyari	2022030017	<i>[Signature]</i>
36	Anisa Salsabila	2022030059	<i>[Signature]</i>



Politeknik Pariwisata Batam
Program Studi Manajemen Kuliner

Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban,
Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia
☎ (0778) 324000; 🌐 www.btp.ac.id; ✉ culinary@btp.ac.id



**DAFTAR HADIR MAHASISWA PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT 2022**

NO	NAMA	NIM	TTD
37	Nadira ayu rizky fara	2022030029	
38	Nada Farisya Simamata	2022030014	
39	M. Rodhiatul Qabel	2022030011	
40	M. HAIKAL	2022030013	
41	NOVELIA ABARILES	2022030035	
42	Amalia Helda Putri	2022030010	
43	Reinhard Tosie Lumban Gool	2022030020	
44	Hans Steven Sembiring	2022030042	
45	Nanda putro utama	2022030006	
46	TRIA JURENI	2022030071	
47	Jordan Fernando	2022030054	
48	Nadia Sarmanisa Safitriani	2022030041	
49	Manntan Yuni Ayu Sinaga	2022030028	
50	Marsha Rizky Nadia	2022030053	
51	Dedo putri RA	2022030052	
52	Ajeng Asilah	2022030047	
53	Sorianto Zamkhu	2022030077	
54	Mohammad Harzaenuddin . B . S	2022030026	