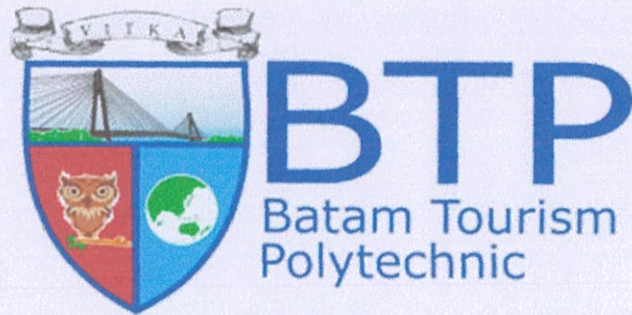


**LAPORAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT**



Judul :

**SOSIALISASI SAPTA PESONA SEBAGAI DASAR
PELAYANAN KEPADA KARYAWAN BISCOTTI CAKERY &
COFFEE**

Pembimbing :

**ERYD SAPUTRA
HENDRA SYAIFUL**

Mahasiswa :

**DEVANTI PUSPITA HADINI
JESSY CECILIA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN KULINER

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

OKTOBER, 2021

HALAMAN PENGESAHAN
PROPOSAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jenis Pengabdian : Sosialisasi Sapta Pesona Sebagai Dasar Pelayanan Kepada
Karyawan Biscotti *Cakery & Coffee*

Ketua Anggota :

- a. Nama Lengkap : Eryd Saputra, S.Par., MM., M.Sc
- b. NIM : 0514028801
- c. Program Studi : Manajemen Kuliner
- d. Nomor HP : 0813-6464-4385
- e. Alamat Surel (*e-mail*) : eryd@btp.ac.id

Anggota 1 :

- Nama Lengkap : Hendra Syaiful, S.Tr.Par
- a. NIP : 2109318
- b. Program Studi : Manajemen Kuliner
- c. Nomor HP : 0812-8484-0989
- d. Alamat Surel (*e-mail*) : hendra@btp.ac.id

Anggota 2

Ketua Anggota :

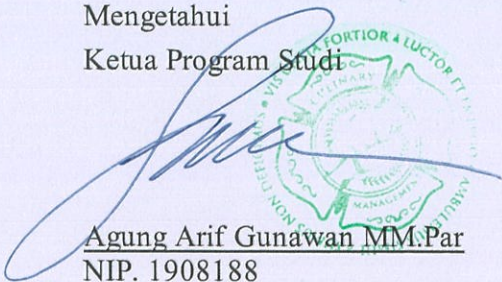
- f. Nama Lengkap : Devanti Puspita Hadini
- g. NIM : 2022030003
- h. Program Studi : Manajemen Kuliner
- i. Nomor HP : 085791111820
- j. Alamat Surel (*e-mail*) : devantipuspitah@gmail.com

Anggota 2 :

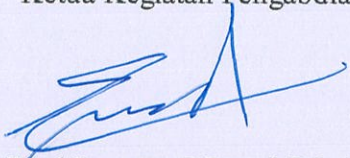
- Nama Lengkap : Jessy Cecilia
- e. NIM : 2022030034
- f. Program Studi : Manajemen Kuliner
- g. Nomor HP : 0895384173210
- h. Alamat Surel (*e-mail*) : jessycecilia09@gmail.com

Mengetahui

Ketua Program Studi

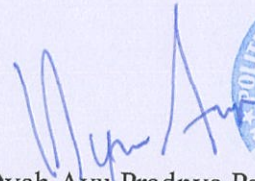

Agung Arif Gunawan MM.Par
NIP. 1908188

Ketua Kegiatan Pengabdian


Eryd Saputra, S.Par., MM., M.Sc
NIDN. 0514028801

Menyetujui

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat


Dyah Ayu Pradnya Paramitha, M.Pd
NIDN: 1004118803



RINGKASAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan suatu kegiatan yang bertujuan membantu masyarakat tertentu dalam beberapa aktivitas tanpa mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun. Secara umum, program ini dilaksanakan oleh kampus Batam *Tourism Polytechnic* untuk memberikan kontribusi nyata dalam mengembangkan kesejahteraan dan kemajuan bangsa Indonesia. Memahami tentang Sapta Pesona sebagai dasar pelayanan kepada karyawan Biscotti *Cakery & Coffee*. Maka dengan itu, kami melaksanakan kegiatan sosialisasi ini dengan judul “Sosialisasi Sapta Pesona Sebagai Dasar Pelayanan Kepada Karyawan Biscotti *Cakery & Coffee*”.

DAFTAR ISI

RINGKASAN	3
DAFTAR ISI	4
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Manfaat	1
1.4 Dampak Positif	2
BAB II. GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA	3
2.1 Permasalahan Mitra	3
2.2 Kebutuhan Mitra	3
2.3 Kegiatan Pengabdian/Sosialisasi	3
BAB III. METODE PELAKSANAAN	4
3.1 Metode Pelaksanaan	4
BAB IV. HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERLANJUTAN	8
4.1 Hasil yang diperoleh	8
4.2 Potensi Keberlanjutan	9
BAB V. PENUTUP	10
5.1 Kesimpulan	10
5.2 Saran	10
DAFTAR PUSTAKA	12
LAMPIRAN	13

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sapta Pesona merupakan konsep sadar wisata dengan dukungan peran serta masyarakat dalam upaya menciptakan lingkungan dan suasana kondusif, yang mampu mendorong tumbuh dan berkembangnya industri pariwisata melalui tujuh unsur yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor KM.5/UM.209/MPPT-89, Sapta Pesona adalah tujuh unsur yang terkandung di dalam setiap produk wisata serta dipergunakan sebagai tolak ukur peningkatan kualitas produk pariwisata.

Adapun tujuan Sapta Pesona yaitu untuk meningkatkan kesadaran, rasa tanggung jawab segenap lapisan masyarakat, baik pemerintah, swasta maupun masyarakat luas agar mampu bertindak dan mewujudkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Biscotti *Cakery & Coffee* adalah salah satu usaha yang berjalan di sektor kuliner yang mengharuskan pekerjaannya memberikan pelayanan jasa dalam bentuk makanan maupun minuman, yang memuaskan pelanggannya.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman mengenai sapta pesona sebagai dasar pelayanan di Biscotti *Cakery & Coffee*.
2. Memberikan solusi dan pendapat terhadap masalah yang dihadapi karyawan pada saat kegiatan operasional berlangsung.

1.3 Manfaat

Manfaat yang dapat diterima dari kegiatan ini yaitu:

1. Mahasiswa:
 - Dapat mengetahui atau menemukan permasalahan apa saja yang dialami oleh pekerja selama kegiatan operasional berlangsung.

2. Karyawan Biscotti *Cakery & Coffee*:

- Mengetahui konsep yang dapat dijalankan kedepannya untuk meningkatkan rating café atau tempat usaha tersebut.
- Dapat meningkatkan pelayanan yang mungkin selama ini masih belum dijalankan dengan baik

3. Pelanggan:

- Pelanggan bisa menikmati suasana yang bersih selama berada di tempat tersebut.
- Pelanggan dapat merasakan keramah-tamahan *staff* sehingga menciptakan kesan bahwa mereka dapat diterima di tempat tersebut.
- Pelanggan bisa mendapatkan kenangan yang indah, penuh makna, dan mendalam setelah melakukan kunjungan.
- Pelanggan dapat merasakan ketertiban yang berasal dari pelayanan yang ia dapat selama berkunjung.

1.4 Dampak Positif

Dari kegiatan ini diharapkan para mahasiswa dapat mengetahui tentang sapta pesona sebagai dasar pelayanan dalam berbisnis dan untuk para *staff* atau pelaku usaha bisa menerapkan konsep sapta pesona sebagai dasar pelayanan di bidang usahanya.

BAB II. GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA

2.1 Permasalahan Mitra

Biscotti *Cakery & Coffee* merupakan salah satu café yang ada di Batam dengan konsep atau dekorasi yang fotogenik/*instagramable*. Biscotti *Cakery & Coffee* berdiri sekitar tahun 2009-2010. Menurut *tripadvisor*, Biscotti *Cakery & Coffee* menempati urutan ke-14 dari 53 restoran yang ada di daerah Nagoya. Biscotti menawarkan pelanggannya dari berbagai menu makanan maupun minuman yang bervariasi dengan harga yang terjangkau kisaran harga Rp15.000 – Rp100.000.

Namun, Biscotti memiliki satu permasalahan yang kadang kala terjadi, yaitu salah satu fasilitas di café atau lebih tepatnya AC yang kurang dingin untuk ruangan café tersebut, apalagi jika di luar cuacanya sangat terik. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan salah satu dari tujuh unsur Sapta Pesona yaitu, sejuk. Yang mana seharusnya, pengunjung mengharapkan bisa menikmati kesejukan di cafe tersebut meskipun cuaca di luar sedang terik ataupun panas.

2.2 Kebutuhan Mitra

Dari permasalahan yang telah disebutkan di atas, kami berharap para karyawan dapat menerapkan konsep yang tertera pada Sapta Pesona yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan, agar para karyawan Biscotti *Cakery & Coffee* semakin mantap dalam melayani pelanggan dan kegiatan operasional café dapat berjalan lebih baik lagi.

2.3 Kegiatan Pengabdian/Sosialisasi

Kami melaksanakan sosialisasi kepada karyawan Biscotti *Cakery & Coffee* mengenai unsur-unsur sapta pesona dengan dihadiri oleh beberapa karyawan dari Biscotti *Cakery & Coffee* berikut:

BAB III. METODE PELAKSANAAN

3.1 Metode Pelaksanaan

Kegiatan sosialisasi ini, diisi dengan penyampaian materi yang dilakukan oleh kedua anggota kelompok. Dibuka oleh Jessy lalu dilanjutkan dengan penyampaian materi mengenai pengertian Sapta Pesona dan empat unsur Sapta Pesona itu sendiri yaitu aman, tertib, bersih, dan sejuk. Lalu dilanjutkan oleh Devanti tentang tiga unsur lainnya, penjelasan mengenai simbol atau lambang dari Sapta Pesona, dan penutup.

SAPTA PESONA



AMAN
TERTIB
BERSIH
SEJUK
INDAH
RAMAH
KENANGAN

Gambar 2.1

Sapta Pesona adalah tujuh unsur yang terkandung di dalam setiap produk wisata dan menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas produk. Namun, disadari atau tidak, sebuah café ataupun restoran juga menerapkan ketujuh unsur sapta pesona tersebut.

Berikut unsur-unsur yang terkandung didalam sapta pesona beserta contoh penerapannya:

1. Aman

Yaitu suatu kondisi dimana wisatawan dapat merasakan dan mengalami suasana yang aman, bebas dari ancaman, gangguan, serta tindak kekerasan dan kejahatan.

Contoh:

- Menjaga lingkungan yang bebas dari bahaya penyakit menular (para karyawan sudah melakukan vaksin covid).
- Adanya bagian keamanan (*security*) yang menjaga keamanan café.

2. Tertib

Yaitu suatu kondisi yang mencerminkan suasana tertib dan teratur serta disiplin, dalam semua segi kehidupan masyarakat baik dalam hal lalu lintas kendaraan, penggunaan fasilitas maupun dalam berbagai perilaku masyarakat lainnya.

Contoh:

- Mewujudkan budaya antri
- Memelihara lingkungan dengan menaati peraturan yang berlaku
- Disiplin waktu atau tepat waktu

3. Bersih

Yaitu kondisi yang memperlihatkan sifat bersih dan higienis baik keadaan lingkungan, sarana pariwisata, alat perlengkapan pelayanan maupun manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Pelanggan akan merasa betah dan nyaman bila berada di tempat yang bersih.

Contoh:

- Tidak membuang sampah sembarangan
- Adanya tempat sampah di setiap sudut café
- Menyiapkan sajian makanan dan minuman yang higienis
- Pakaian dan penampilan *staff* bersih dan rapi.

4. Sejuk

Yaitu terciptanya suasana yang segar, sejuk serta nyaman yang dikarenakan adanya penghijauan secara teratur dan indah baik dalam

bentuk taman maupun penghijauan disetiap lingkungan tempat tinggal.

Contoh:

- Melaksanakan penghijauan dengan menanam pohon.
- Penggunaan pendingin ruangan (AC) yang sesuai dengan keadaan ruangan.

5. Indah

Yaitu kondisi yang mencerminkan penataan yang teratur, tertib dan serasi baik mengenai prasarana, sarana, penggunaan tata warna yang serasi, selaras dengan lingkungannya serta menunjukkan sifat-sifat kepribadian nasional. Kondisi indah selalu sejalan dengan bersih serta tertib, dan tidak terpisahkan dari lingkungan hidup. Oleh karena itu kita wajib memelihara lingkungan hidup agar lestari dan dapat dinikmati oleh umat manusia.

Contoh:

- Penataan atau *design* interior café.

6. Ramah Tamah

Yaitu sikap dan perilaku masyarakat yang ramah dan sopan dalam berkomunikasi, memberikan pelayanan serta ringan tangan untuk membantu tanpa pamrih. Ramah tamah merupakan watak dan budaya bangsa Indonesia pada umumnya, selalu menghormati tamunya dan dapat menjadi tuan rumah yang baik.

Contoh:

- Memberikan informasi tentang menu yang disediakan
- Menunjukkan sikap menghargai
- Menampilkan senyum yang tulus

7. Kenangan

Yaitu kesan yang menyenangkan dan akan selalu diingat. Kenangan dapat berupa yang indah dan menyenangkan akan tetapi dapat pula yang tidak menyenangkan. Kenangan yang ingin diwujudkan dalam ingatan dan perasaan wisatawan dari pengalaman berwisata.

Contoh:

- Menyajikan makanan dan minuman yang membuat pelanggan merasa ingin kembali menikmati menu di lain hari.
- Keramahan para *staff* yang membuat pelanggan merasa dihargai.

Lambang Sapta Pesona

Sapta Pesona memiliki lambang berbentuk matahari tersenyum yang menggambarkan semangat hidup dan kegembiraan. Wajah matahari diilhami oleh wujud topeng tradisional Indonesia yang disamping menggambarkan keunikan tradisi juga merupakan ungkapan bahwa di dalam menyambut wisatawan diperlukan penampilan yang ramah, berseri, dan bersahabat. Tujuh sudut pancaran sinar yang tersusun rapi di sekeliling matahari, menggambarkan unsur-unsur sapta pesona. Sapta pesona ini merupakan tema sentral kampanye nasional Sadar Wisata, yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah tamah, dan kenangan untuk wisatawan.

BAB IV. HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

4.1 Hasil yang diperoleh

Kegiatan sosialisasi ini kami laksanakan pada hari Jumat, 14 Oktober 2021 di Biscotti *Cakery & Coffee*. Pada kegiatan ini terdapat 7 peserta yang hadir, meliputi 2 mahasiswa, 2 dosen, 1 *waitres*, dan 2 *pastry*.

Berdasarkan kegiatan sosialisasi yang sudah dilaksanakan, kami mengadakan sesi tanya jawab bersama para *staff* Biscotti dan dosen untuk lebih memperdalam pemahaman mengenai materi yang telah disampaikan. Berikut beberapa pertanyaan yang diberikan oleh para *staff* Biscotti *Cakery & Coffee*:

Pertanyaan dari <i>staff</i> Biscotti	Jawaban dari kedua mahasiswa
Dalam unsur kenangan, apakah hal tersebut bisa didapat hanya dari produknya saja? Apakah hal itu tidak bisa didapat dari segi pelayanan dari pihak stafnya?	Tentunya kenangan itu bisa didapat dari pelayanan stafnya juga. Tidak hanya dari sudut pandang produknya saja. Karena tak jarang juga, banyak pelanggan yang menilai dari segi keramahmatan pelayannya sebelum ia memilih untuk kembali mengunjungi cafe itu lagi.
Jika diambil dari sudut pandang pelanggan, apa solusi agar cafe selalu tetap bersih?	Solusi agar cafe bisa selalu bersih sebenarnya tidak terlalu sulit. Untuk bisa selalu bersih, pihak cafe jelas harus selalu membersihkan meja maupun sekitar meja tersebut usai pelanggan yang menempati meja itu pergi. Hal ini juga berlaku

	untuk meja-meja lainnya. Tak hanya saat itu saja, ketika cafe sudah memasuki waktu closing (tutup) staf yang bersangkutan jelas harus membersihkan cafe tersebut seperti menyapu serta mengepel lantai.
Bagaimana caranya pada saat mengantri untuk melakukan pembayaran di kasir, para pelanggan bisa tetap tertib? Apa yang harus dilakukan oleh <i>staff</i> ?	Dalam hal ini, kita bisa menggunakan 2 cara yang memang sudah umum digunakan yaitu, penyampaian secara verbal yang melalui tulisan "Harap Antri" atau sejenisnya. Dan penyampaian secara non verbal yang berarti secara langsung oleh pihak staf.

Tabel 4.1

4.2 Potensi Keberlanjutan

Para karyawan Biscotti *Cakery & Coffee* menerima masukan dan penyampaian materi yang disampaikan oleh mahasiswa, dan diharapkan kedepannya Biscotti dapat berkembang lebih baik lagi dan dapat meningkatkan penerapan sapta pesona dalam kegiatan operasionalnya.

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari kegiatan ini, kami menyimpulkan bahwa para *staff* Biscotti Cakery & Coffee sudah menerapkan sapta pesona dalam kegiatan operasionalnya, yaitu sebagai berikut:

1. Aman

Para *staff* sudah melakukan vaksin covid-19 untuk mencegah terjadinya penyakit menular.

2. Tertib

Para *staff* memelihara lingkungan dengan menaati peraturan yang berlaku di café tersebut.

3. Bersih

Para *staff* berpenampilan bersih dan rapi, juga menyajikan makanan dan minuman yang higienis dan tentunya selalu menjaga kebersihan lingkungan café.

4. Sejuk

5. Indah

Penataan dan desain interior café yang membuat pelanggan nyaman untuk berlama-lama di café tersebut.

6. Ramah

Para *staff* bersikap ramah kepada pelanggan, merespon dengan sangat baik, menghargai, bersikap sopan kepada pelanggan dan menampilkan senyum yang tulus.

7. Kenangan

Keramahan para *staff* yang membuat para pelanggan merasa dihargai.

5.2 Saran

- *Staff* Biscotti Cakery & Coffee :

Menambahkan wawasan tentang sapta pesona untuk diterapkan pada saat kegiatan operasional berlangsung.

- Mahasiswa :

Meningkatkan rasa percaya diri dan keberanian untuk berbicara di depan banyak orang.

DAFTAR PUSTAKA

Pengabdian Pada Masyarakat

<https://universitasmulia.ac.id/pengabdian-pada-masyarakat/>

Sapta Pesona Pariwisata Indonesia

<https://disparbud.kamparkab.go.id/sapta-pesona-pariwisata-indonesia/>

Sapta Pesona – Pengertian, Tujuan, Manfaat, dan Contohnya

<https://www.aneiqbal.com/info/desa/sapta-pesona/>

Sapta Pesona Pariwisata Indonesia

<http://jalanjalanbaik.org/pariwisata-indonesia/sapta-pesona-pariwisata-indonesia/>

LAMPIRAN

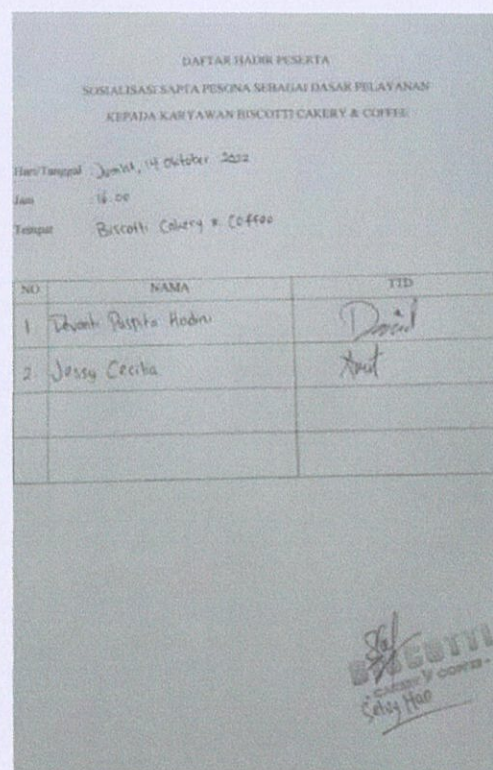
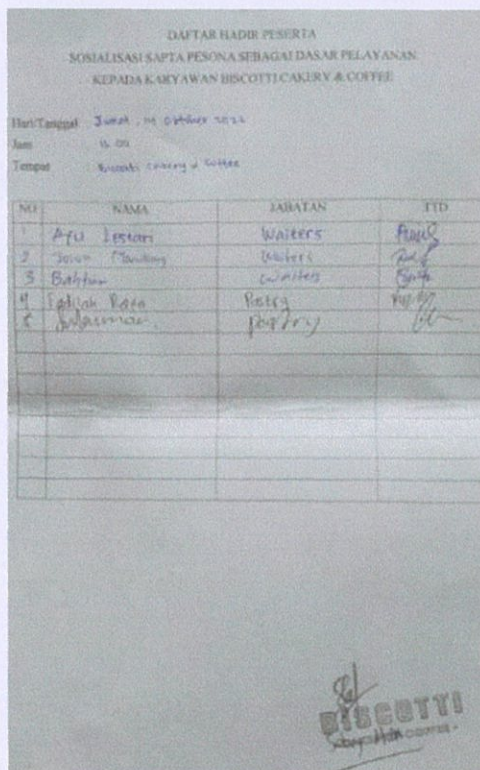
Lampiran 1. Penggunaan Dana



1.1 biaya konsumsi mahasiswa

Lampiran 2. Bukti-bukti Pendukung Kegiatan

2.1 Daftar hadir peserta sosialisasi



2.2 Dokumentasi saat kegiatan berlangsung

