ABSTRAK

Perkembangan kepariwisataan di Indonesia saat ini sudah sangat maju. Hal ini didukung dengan semakin lengkapnya departemen yang dimiliki oleh setiap hotel, khususnya hotel bintang empat. *Food and Beverage Service Department* adalah departemen yang menampung para *staff waiter* yang berada didalam restoran. Departemen ini yang menerapkan etika pelayanan yang baik kepada tamu agar tamu dapat merasa nyaman selama berada didalam restoran. Etika pelayanan selama ini memiliki peran penting dalam memberikan kesan yang baik bagi tamu hotel. Dari latar belakang tersebut maka penulis mengangkat permasalahan mengenai etika pelayanan yang digunakan untuk melayani tamu yang berada didalam Dharmawangsa Restorant Singgasana Hotel Surabaya. Metode yang digunakan oleh penulis adalah studi deskriptif dengan metode kualitatif. Artinya data didapat secara langsung berdasarkan pengalamatan ditempat penelitian dan untuk memperoleh data berupa kata-kata atau wawancara agar mendapatkan gambaran dan kalimat wawancara yang jelas.

Hotel yang diteliti oleh penulis adalah Singgasana Hotel Surabaya yang terletak di Jalan Gunungsari Surabaya. Salah satu departemen yang diteliti oleh penulis adalah *Food and Beverage Service*. Departemen ini yang menampung para *staff waiter* yang berada didalam Restoran Dharmawangsa. Para *waiter* berfungsi sebagai *staff* yang menangani dan melayani tamu yang akan makan dan minum didalam restoran. Prosesnya dimulai dari menyambut tamu datang kerestoran, memesan makanan dan minuman sampai tamu membayar dan meninggalkan restoran.

Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi semakin penting bagi masyarakat. Penulis menganalisis tentang etika pelayanan yang dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu yang datang ke Singgasana Hotel Surabaya maupun ke Dharmawangsa Restaurant. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui etika pelayanan yang diberikan *waiter* kepada tamu. Yang dilihat dari cara pelayanan kepada tamu, sopan santun, *personal apperiance, attitude* dari *staff waiter* Dharmawangsa Restaurant.

Hasil yang diperoleh penulis dalam penelitian kali ini tentang etika pelayanan *waiter* terhadap tamu yang datang ke Dharmawangsa Restaurant cukup baik, namun untuk meningkatkan kesan baik Dharmawangsa Restaurant kepada tamu, maka perlu perhatian khusus dari Singgasana Hotel Surabaya dan *Food and Beverage Service Department*, dan juga mengadakan pelatihan tentang etika pelayanan yang baik.