

ABSTRAK

Perkembangan peradaban manusia yang membuat tingkat keinginan dan kebutuhan manusia semakin meningkat. Pada awalnya, salah satunya rasa keingin tahu manusia yang semakin banyak dalam sektor pariwisata khususnya bidang akomodasi, baik akomodasi untuk menginap maupun akomodasi untuk memenuhi kebutuhan harian manusia berupa makan dan minum yang terdapat di restoran. Pada bidang ini biasanya disebut dalam industri perhotelan dan termasuk kedalam industri yang bergerak pada bidang jasa. Pada industri perhotelan selain fasilitas dan produk yang ditawarkan terdapat pelayanan yang ditonjolkan. Pada sebuah pekerjaan yang berkaitan dengan melayani tamu maka akan selalu berkaitan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan tujuan memberikan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan dari konsumen. Restoran dikatakan sebuah tempat organisasi yang dikomersilkan dan menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada tamunya berupa makan dan minum, di dalam restoran terdiri dari bagian *kitchen* dan *service* dan masing-masing bagian tersebut memiliki struktur organisasinya sendiri, pada *service* waiter/waitress yang melakukannya, tugas dari waiter/waitress tidak hanya sekedar mengambil pesanan, mengantarkan makan dan minum melainkan juga memberikan pelayanan terbaik. Berlatar belakang masalah ini maka penulis mengangkat judul penelitian ini karena ketertarikan penulis terhadap performa seorang waiter/waitress dalam melakukan etika pelayanan prima untuk mencapai tujuan kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kualitatif atau deskriptif. Karena data yang dikumpulkan berupa kata kata, gambar dan bukan angka. Dengan ini maka laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif, karena dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan penggunaan bahan dokumen lainnya dengan melihat pokok permasalahan. Dalam hal ini yang di tonjolkan berupa kata-kata tertulis maupun lisan-lisan yang diamati.

Dalam penerapan etika pelayan prima seorang waiter/waitress dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima. Etika pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu yang bertujuan memberi kesenangan dan kepuasan terhadap konsumen, bisa melampaui harapan konsumen. Karena memberikan pelayanan prima juga menjadi tolak ukur untuk menjadi hotel yang bagus atau tidak dan bukan hanya dari jenis fasilitas yang diberikan. Untuk mencapai pelayanan prima terdapat 3 faktor yaitu penampilan, sikap, dan pengetahuan.