**TUGAS MAKALAH**

**“ETIKA PROFESI PELAYAN YANG BEKERJA DI RESTORAN”**

****

**OLEH**

**ANDI MARIMAR MUCHTAMAR (D42116303)**

**DHINDA FITRI WILUDJENG (D42116501)**

**DEPARTEMEN TEKNIK INFORMATIKA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**KATA PENGANTAR**

Tiada kata yang paling indah selain mengucap syukur kepada Allah SWT karena atas limpah rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan tugas makalah ini tepat waktu.Adapun judul makalah ETIKA PROFESI PELAYAN YANG BEKERJA DI RESTORAN

Terselesainya makalah ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak maka dari itu kami mengucapkan banyak terima kasih kepada:

* Orang tua yang senantiasa memberi dukungan baik moral maupun materi.
* Bapak/Ibu Dosen yang senantiasa mendidik dan membimbing kami khususnya dosen mata kuliah ETIKA PROFESI
* Teman kelompok yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian makalah ini.

Kami menyadari bahwa makalah ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, maka dari itu semua kritik dan saran dari manapun datangnya penyusun sangat harapkan.Karena seperti kata pepatah “Tiada gading yang tak retak” maka tiada manusia yang diciptakan sempurna,sehingga lebih dan kurangnya penyusun mohon maaf yang sebesar-besarnya.Semoga makalah ini bermanfaat bagi kita semua.

Gowa, 05 Mei 2018

Penulis

**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR ........................................................................................................1

DAFTAR ISI.......................................................................................................................2

BAB 1 PENDAHULUAN...................................................................................................3

* 1. Latar belakang.........................................................................................................3

BAB 2 PEMBAHASAN.....................................................................................................4

2.1 Pengertian Etika Profesi................................................................................................4

2.2 Pegertian Pelayan / Waiter............................................................................................4

2.3 Kode Etik seorang Pelayan / waiters.............................................................................5

2.4 Fungsi Tugas dan Tanggung Jawab seorang Pelayan / Wraiter....................................6

2.5 Fungsi Etika Profesi dan Kode Etik Dalam Suatu Pekerjaan........................................6

2.6 Profesi dan Profesional..................................................................................................7

BAB III PENUTUP.............................................................................................................8

Kesimpulan..........................................................................................................................8 DAFTAR PUSTAKA..........................................................................................................9

BAB 1

PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang

Sebuah profesi memiliki komitmen dituangkan dalam bentuk aturan khusus yang menjadi pegangan bagi setiap orang yang mengembangkan profesi yang bersangkutan. Aturan ini merupakan aturan main dalam menjalankan atau pengemban profesi tersebut yang biasanya disebut sebagai kode etik yang harus dipenuhu dan ditaati oleh setiap profesi

Kode etik profesi merupakan bagian dari etika profesi. Kode etik profesi merupakan lanjutan dari norma-norma yang lebih umum dan dirumeskan dalam etika profesi. Dengan demikian kode etik profesi adalah system norma atau aturan yang ditulis secara jelas dan tegas terperinci tentang apa yang baik dan tidak baik. Tujuan utama kode etik profesi adalah memberi pelayanan khusus dalam masyarakat tanpa mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok. Etika dedefinisikan sebagai suatu ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dinilai baik dan mana yang dapat dinilai tidak baik. Etika tidak membahas keadaan manusia, melainkan membahas bagaimana seharusnya manusia itu berperilaku.

BAB 2

PEMBAHASAN

* 1. Pengertian Etika Profesi

Etik (etika) berasal dari kata ethos (Bahasa yunani) yang berarti karakter, watak kesusilaan atau adat. Sebagai suatu subyek, etika akan berkaitan dengan konsep yang dimiliki oleh individu ataupun kelompok untuk menilai apakah tindakan – tindakan yang telah dikerjakannya itu salah atau benar, buruk atau baik. Etika merupakan suatu cabang filsafat yang berbicara mengenai nilai atau norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya.

Profesi adalah pekerjaan yang dialakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan suatu keahlian. Berdasarkan pengertian tersebuat dapat di jelaskan bahwa etika profesi adalah keterampilan seseorang dalam suatu pekerjaan utama yang diperoleh dari jalur pendidikan atau pengalaman dan dilaksanakan secara kontinu yang merupakan sumber utama untuk mecari nafkah.

Etika profesi adalah sikap hidup berupa keadilan untuk memberikan pelayanan professional terhadap masyarakat dengan ketertiban penuh dan keahlian sebagai pelayanan dalam rangka melaksanakan tugas berupa kewajiban terhadap masyarakat. ( Suhrawardi Lubis, 1994:6-7)

* 1. Pengertian Pelayan / Waiters

Pelayan / Waiters adalah orang yang bertugas dan bekerja di bidang penyajian, dalam hal ini menyajikan hidangan makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan ataupun menghantarkan hidangan. Seorang pelayan harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan tempat dia kerja. Pelayan merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai tempat makan dan minum dan juga di restoran hotel dan bar, oleh karena itu pelayan mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayanin pelanggan dengan sangat baik dan profesional.

* 1. Kode Etik seorang Pelayan / waiters

Kode etik adalah suatu tingkah laku moral atau suatu tatanan etika yang telah di sepakati oleh suatu kelompok, sebagai pola atur dan tata cara atau pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan bertujuan agar profesional dalam memberika jasa sebaik – baiknya kepada masyarakat. Adapun aturan dalam beretika menjadi seorang pelayan / waiters yaitu :

1. Penampilan

Penampilan ini menentukan apakah pelayanan yang diberika kepada pelanggan merupakan pelayanan yang beretiket atau berkualitas karena pada penampilan merupakan keseluruhan dari cara perpakaian berbicara, gerak – gerik sikap dan perilaku agar membuat pelanggan terkesan dan betah duduk di tempatnya.

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan tingkah laku ini sangat mempengaruhi kinerja kita, jika kita tidak mampu bersikap baik kepada pelanggan maka pelanggan akan sangat terganggu dan tentunya akan merusak prestasi kerja kita, ataupun karena dengan tingkah dan perilaku yang tidak baik ketika kita melayani pelanggan akan berdampak buruk bagi kita, bisa jadi kita di pecat pada atasan kita karena alasan tidak memuaskan pelanggan. Untuk menghindari kejadian ini maka kita harus bersikap dan berperilaku yang baik pada saat berhubungan dengan pelanggan, harus sopan dalam berbicara agar pelanggan terasa nyaman dan disambut dengan baik dan tentunya merupakan nilai plus bagi kita.

Dan juga sikap ramah tamah dan sopan sangat penting ini merupakan hal yang sangat di perlihatkan setiap saat dengan menyambut tamu yang datang di restoran dengan menyapanya dengan ucapan “selamat dating” sambil tersenyum, begitupun juga ketika pelanggan mulai beranjak keluar dari restoran sapa mereka dengan ungkapan “terima kasih” dan sambal tersenyum juga.

1. Cara bertanya

Dalam memberikan pelayanan, kita harus mengetahui sifat – sifat pelanggan yang berbeda – beda, terutama dalam hal betanya. Bila pelanggan merupakan orang yang pendiam pelayanpun yang memulai untuk berbicara atau lebih proaktif agar terjalin suasana yang penuh keakraban. Dan jika pelanggan yang mempunyai sifat yang banyak bertanya, pelanggan harus mendengarkannya dengan baik dan menjabawabnya dengan baik.

1. Gerak – gerik

Pada saat pelayani pelanggan, kita harus menjaga gerak –gerik kita, jangan sampai gerak – gerik anggota tubuh kita membuat pelanggan tidak nyaman atau tersinggng atas apa yang kita perbuat. Oleh karena itu kita harus menghindari gerak – gerik yang di curigai pelanggan. Contohnya tatapan sinis, raut wajah yang membikin pelanggan tersinggung, ketawa tidak jelas saat berhubungan dengan pelanggan, menatap pelanggan dari kepala sampai ujung kaki.

* 1. Fungsi Tugas dan Tanggung Jawab seorang Pelayan / Wraiter

Fungsii seorang pelayan yaitu untuk memrikan pelayanan dengan sopan dan efisien untuk setiap pelanggan dengan standar layanan yang telah ditentukan pada perusahaan tersebut.

Tugas utama seorang pelayan yaitu untuk melayani tamu / pelanggan. Sedangkan tangjjung jawab seorang pelayan yaitu :

1. Mengatur dan menyajikan makanan sesuai dengan fungisi dan arahan yang telah di tentukan guna untuk kepuasan pelanggan secara maksimal.
2. Penampilan selalu baik dan melakukan tugas yang menyenangkan setiap hari.
3. Membersihkan semua meja, kursi yang telah di tempati pelanggan
4. Mengatur meja dan kursi serta bahan dekorasi untuk menambah nilai keindahan meja dengan aturan yang telah di tetapkan oleh atasan.
5. Menyajikan makanan dan minuman secara efisien, cekatan dan sopan untuk memperoleh kepuasan pelanggan secara maksimum.
6. Berpakaian rapid an bersih dengan memakai nama tag
7. Mengantarkan makanan pesanan pelanggan dengan cepat dan cekatan untuk memperoleh kepuasan pelanggan secara maksimum
8. Menjaga kebersihan, keamanan secara efisien di tempat kerja.
   1. Fungsi Etika Profesi dan Kode Etik Dalam Suatu Pekerjaan

Sutau perusahaan atau organisasi pastinya memiliki etika profesi yang harus di junjung pada setiap pekerja demi untuk mencapai visi dan misi mereka. Selain itu etika profesi sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan kenapa? Karena dapat memberikan manfaan kepada seluruh pekerja atau anggotanya, seperti memberikan rasa tanggung jawab kepada si pemilik pekerjaan karena dia telah diberikan suatu amanah dengan aturan – aturan khusus dan tidak boleh untuk di tinggalkan. Adapun manfat yang lainnya yaitu sebagai pedoman prinsip profesionalitas, setiap profesi dalam suatu organisasi atau perusahaan harus menghormati dan menjunjung tinggi etik profesi tanpa terkecuali, untuk menghindari si anggota bertindak semena mena dengan rekan kerjanya ataupun atasan ke bawahan, apabila ini dilanggar maka akan terkena sanksi yang telah di atur dan disepakati di dalamnya. Selain itu adapun manfat lainnya yaitu Menciptakan Ketertiban dan Keteraturan, sebagai control social, meningkatkan kesejahteraan anggota, mencegah campur tangan pihak luar, melindungi hak – hak anggota/pekerja, dan sebagai rujukan penyelesaian beragai permasalahan.

* 1. Profesi dan Profesional

Profesi merupakan seorang yang bekerja atau bertugas dengan memiliki ilmu pengetahuan atau keahlian secara mendalam di bidangnya dengan mampu mengkinversi ilmu menjadi keterampilan.

Adapun pengertian profesi menurut para ahli sebagai berikut :

* Menurut Schein, E.H (1962), Profesi adalah suatu kumpulan atau set pekerjaan yang membangun suatu set norma yang sangat khusus yang berasal dari perannya yang khusus di masyarakat.
* Menurut Daniel Bell (1973), profesi adalah aktivitas intelektua yang dipelajari termasuk pelatihan yang diselenggarakan secara formal ataupun tidak formal dan memperoleh sertifikat yang dikeluarkan oleh sekelompok / badan yang betanggung jawab pada keilmuan tersebut dalam melayani masyarakat, menggunakan etika layanan profesi dengan mengimplikasikan kompetensi mencetuskan ide, kewenangan keterampilan teknis dan moral serta bahwa perawat mengmsumsikan adanya tingkatan dalam masyarakat.
* Menurut Siti Nafsiah, profesi adalah suatu pekerjaan yang dikerjakan sebagai sarana untuk mencari nafkah hidup sekaligus sebagai sarana untuk mengabdi kepada kepentingan orang lain (orang banyak) yang harus diiringi pula dengan keahlian, keterampilan, profesionalisme, dan tanggung jawab.

Profesionalisme yaitu ahli dalam bidangnya, seseorang dikatakan profesional apabila pada pekerjaannya memiliki 3 hal pokok dalam dirinya yaitu skill, knowledge dan attitude. Skill yaitu adalah menguasai ilmu pada bidangnya, knowledge yaitu tidak hanya mengetahui ilmu pada bidangnya tetapi harus berwawasan luas tentang ilmu – ilmu yang lain yang berhubungan denagn bidanynya, dan attitude yaitu bukan hanya cerdas dan pintar tetapi memiliki etika yang diterapkan pada bidangnya. Jika pekerja sudah mempunya 3 pokok dalam dirinya maka pekerja tersebut bisa dibilang profesional dan tentunya mampu menentukan segala sesuatu dengan baik.

BAB 3

PENUTUP

KESIMPULAN

Dalam sutau organisasi atau perusahaan pasti memiliki etik profesi diamana etika profesi ini sangat dijunjung dan dihormati pada seluruh anggota atau pekerja. Dengan adanya etika profesi yang diterapkan maka tidak ada lagi perbuatan – perbuatan seenaknya antara angota dengan anggota maupun dari atasan kebawahan karena telah di terapkan dalam etika profesi yang telah mereka sepekati dengan sanksi atau hukuman tertentu apabila ada yang melanggarnya. Diamana pada etika profesi didalamnya terdapat kode etik, kode etik ini dapat diartikan tingakah laku moral suatu kelompok dalam masyarakat yang dirumuskan secara tertulis dan dipegang teguh kepada seluruh anggota suatu kelompok. Dalam bidang profesi pelayan sangat dibutuhkan yang namanya etika karena diamana si pelayan berhubungan langsung dengan si pelanggan jika pelayan memiliki etika yang kurang baik maka akan terlihat jelas oleh pelanggan dikarenakan mereka berhubunga langsung dan tentunya pelanggan sangat terganggu dengan pelayanan yang kurang baik yang diberikan dan ini dapat merugikan diri si pelayan dan juga merugikan restoran tempat si pelayan bekerja. Maka dari itu sangat penting beretika dalam melakukan pekerjaan yang didudukinya karean kebanyak orang juga biasanya menilai orang melalui etika baik itu etika berbicara, etika dalam berpakaian dll.

DAFTAR PUSTAKA

<https://empatlima.weebly.com/home/bagaimana-menjadi-waiter-server-yang-baik>

<https://id.wikihow.com/Menjadi-Pelayan>

<http://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/04/7-etika-dalam-berkomunikasi-dengan-pelanggan.html>

<https://www.kompasiana.com/justariss/etika-dalam-memberikan-pelayanan-wajib_552c4b3f6ea834524c8b4577>

<http://www.budihermanto.com/fungsi-tugas-dan-tanggung-jawab-seorang-waiter/>

<https://barthaisite.wordpress.com/about/beverage/pengertian-waiter-waitress-tugas-tugasnya/>

<http://www.budihermanto.com/fungsi-tugas-dan-tanggung-jawab-seorang-waiter/>

<https://sasangps.wordpress.com/2010/07/23/tugas-dan-pekerjaan-waiter-restoran/>

<https://iansrama.wordpress.com/2017/04/07/pengertian-etika-profesi-dan-profesional-menurut-para-ahli/>