

ABSTRAK

M. Fahmid Alihusni, 06362111013. *Etika dan Profesionalisme Karyawan The Batik Hotel Di Kota Ternate Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Tamu Hotel.* Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Khairun. Pembimbing I Betly Taghulihi, Pembimbing II Sunaidin Ode Mulae.

Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui bentuk etika dan profesionalisme karyawan *the batik hotel* dalam meningkatkan kualitas layanan pada tamu. Secara teoritis hasil Penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbendaharaan perpustakaan yang dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan. Laporan ini menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan pandangan yang subjek terkait etika dan profesionalisme karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan di *The Batik Hotel*.

Etika dan profesionalisme di hotel merujuk pada sikap dan perilaku pelayan hotel yang mengutamakan pelayanan ramah, sopan dan menghormati tamu, menjaga kerahasiaan informasi, serta bertindak dengan integritas, tanggung jawab dan sesuai dengan standar industri.

Kesimpulannya investasi dalam pengembangan etika dan profesionalisme melalui pelatihan berkesinambungan sangat diperlukan. Hal ini akan meningkatkan kualitas layanan, menjaga kepuasan tamu, serta memperkuat citra *The Batik Hotel* sebagai destinasi pilihan yang diinginkan tamu.

Kata Kunci: *Pelayanan, Etika, Profesionalisme, Tamu*

ABSTRACT

M. Fahmid Alihusni, 06362111013. *Employee Ethics and Professionalism at The Batik Hotel in Ternate City in Improving Service Quality for Hotel Guests. Diploma III Tourism Business Program, Faculty of Cultural Sciences, Khairun University. Advisor I: BetlyTaghulihi, Advisor II: Sunaidin Ode Mulae.*

The final report aims to determine the form of ethics and professionalism of the batik hotel employees in improving the quality of service to guest. Theoretically, the results of this writing are expected to be used as a library treasury that can be useful for science. This report uses qualitative method to gain an in-depth understanding of experiences and views of the subjects related to employee ethics and professionalism in improving the quality of service at The Batik Hotel.

Ethics and professionalism in hotels refer to the attitudes and behavior of hotel staff who prioritize friendly, polite and respectful service to guests, maintain confidentiality of information and act with integrity, responsibility and in accordance with industry standards.

Investment in continuous training to develop employee ethics and professionalism is essential. This investment will improve service quality, maintain guest satisfaction, and strengthen The Batik Hotel's reputation as a preferred destination for guests.

Keywords: Service, Ethics, Professionalism, Guests