



ABSTRAK

Six Senses Uluwatu merupakan akomodasi bintang lima dari jaringan resor dunia Intercontinental Hotels Group yang berdiri sejak Juni 2018 dan masih berada dalam tahap *pre-opening*. Walaupun masih baru Six Senses Uluwatu berhasil menyabet beberapa penghargaan bergengsi. Oleh karena itu Six Senses Uluwatu diminati banyak tamu, khususnya tamu *VIP*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui siapa saja yang termasuk dalam kategori tamu *VIP* di Six Senses Uluwatu, penerapan prosedur pelayanan yang diberikan Six Senses Uluwatu kepada tamu *VIP*, kendala yang dihadapi dalam pelayanan kepada tamu *VIP* dan solusinya. Oleh sebab itu peneliti melakukan penelitian lebih dalam menggunakan metode kualitatif dan data dikumpulkan melalui teknik observasi partisipatoris, wawancara, dan studi pustaka. Kesimpulan penelitian ini : 1) Kategori tamu di Six Senses Uluwatu terdiri dari *VIP1-9*. 2) Di Six Senses Uluwatu yang membedakan tamu *VIP* dan *non-VIP* hanyalah *amenities* yang tersedia di kamar saja. Tetapi bagi tamu *VIP9* berhak mendapatkan dua orang *Dedication Guest Experience Maker* dan dapat melakukan *check-in* di dalam vila. Six Senses Uluwatu belum memiliki *SOP* sehingga dalam pelaksanaannya mengacu pada LQA yang digunakan dalam melayani para tamu namun tidak semua poin dari LQA dapat tercapai pada penerapannya. 3) Dalam pelayanan kepada tamu *VIP* tentu tak terlepas dari kendala namun penanganan terkait kendala yang satu dengan yang lainnya belum tentu sama, sehingga harus melakukan komunikasi kepada beberapa pihak yang terkait untuk menemukan solusi yang tepat.

Kata Kunci : Six Senses Uluwatu, hotel, resor, Bali, Tamu *VIP*



ABSTRACT

Six Senses Uluwatu is a five-star accommodation from the international chain hotel Intercontinental Hotels Group which was established in June 2018 and is still in the pre-opening stage. Although still new, Six Senses Uluwatu has won several prestigious awards. Therefore, Six Senses Uluwatu attracted many guests, especially VIP guests. This study aims to find out who is included in the category of VIP guests at Six Senses Uluwatu, the implementation of service procedures provide by Six Senses Uluwatu to VIP guests, obstacles faced in service to VIP guests and solutions. Therefore researchers conducted more research using qualitative methods and data was collected through participatory observation techniques, interviews, and literature studies. Conclusion of this study: 1) The VIP guest category at the Six Senses Uluwatu consists of VIP1-9. 2) At Six Senses Uluwatu the difference between VIP and non-VIP guests is only the amenities available in the room. But VIP9 guests are entitled to get two Dedication Guest Experience Maker and can check-in inside the villa. Six Senses Uluwatu does not have an SOP so that in its implementation it refers to LQA which is used in serving guests but not all points of LQA can be achieved in its application. 3) In the service of VIP guests, of course, there is no detachment from the constraints, but handling related problems with one another is not necessarily the same, so it must communicate to several parties concerned to find the right solution.

Keywords: *Six Senses Uluwatu, hotel, resort, Bali, VIP Guests*