

## ABSTRAK

Kegiatan pariwisata di Yogyakarta semakin lama semakin berkembang. Hotel sebagai penyedia akomodasi untuk wisatawan di Yogyakarta juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Setelah lebih dari satu tahun berdiri, Artotel Yogyakarta resmi memiliki seorang petugas *Guest Relation Officer* (GRO). Persiapan pelayanan tamu VIP yang sebelumnya ditangani oleh seorang *Front Desk Agent*, kini langsung ditangani oleh petugas GRO. Tujuan dilakukannya penelitian dalam tugas akhir ini adalah untuk mengetahui mengetahui dan menganalisis apa saja klasifikasi tamu VIP dan bagaimana prosedur pelayanan khusus untuk tamu VIP oleh GRO di Artotel Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipatif, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui observasi dan wawancara kepada pihak terkait di Departemen Front Office Artotel Yogyakarta serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Artotel Yogyakarta telah memiliki klasifikasi tamu VIP namun GRO belum memiliki prosedur khusus dalam pelayanan tamu VIP. Klasifikasi tamu VIP didapatkan dari pengelompokan asal tamu sedangkan prosedur pelayanan tamu VIP didasarkan pada strategi yang telah dirancang oleh *Front Office Manager* (FOM).

**Kata Kunci:** *Prosedur Layanan, Guest Relation Officer, Tamu VIP, Artotel Yogyakarta*

## **ABSTRACT**

*The development of tourism activities in Yogyakarta are increasing. Hotels as providers of accommodation for tourists in Yogyakarta also experienced very rapid development. After more than a year of establishment, Artotel Yogyakarta officially has a Guest Relation Officer (GRO). VIP guest service preparations that were previously handled by a Front Desk Agent, are now directly handled by GRO. The purpose of the research in this final project is to find out and know what are the classifications of VIP guests and how are the special service procedures for VIP guests by GRO at Artotel Yogyakarta. This study uses descriptive qualitative methods. Data collection techniques are participatory observation, interviews, documentation, and literature study. The type of data used is primary data through observation and interviews with relevant parties in the Artotel Front Office Department of Yogyakarta and secondary data obtained from documents and literature. The results of the study indicate that Artotel Yogyakarta has a classification of VIP guests but GRO does not yet have a special procedure in the service of VIP guests. VIP guest classifications are obtained from grouping of guest origin while VIP guest service procedures are based on strategies that have been designed by Front Office Manager (FOM).*

**Key Words:** *Service Procedures, Guest Relation Officer, VIP Guests, Artotel Yogyakarta*