

## ABSTRAK

Grand Dafam Rohan Jogja merupakan salah satu hotel dengan konsep syariah terbesar di D.I Yogyakarta yang didirikan pada tahun 2013 dan mulai beroperasi pada akhir 2017. Walaupun termasuk hotel yang baru berdiri, Grand Dafam Rohan Jogja memiliki banyak tamu dari berbagai kalangan salah satunya adalah tamu VIP. Penelitian ini bertujuan membahas tentang siapa saja yang termasuk ke dalam kategori tamu VIP di Grand Dafam Rohan Jogja dan bagaimana penerapan prosedur yang harus dilakukan oleh seorang *Guest Relation Officer* saat melayani tamu VIP dengan menggunakan konsep syariah. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan lebih dalam yaitu dengan metode deskriptif kualitatif dengan teknik penelitian observasi partisipatoris, wawancara, dan studi pustaka. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah Grand Dafam Rohan Jogja memiliki lima kategori VIP, yang mana kategori 3, 4, dan 5 disamakan karena *VIP Amenities* memiliki *cost* yang tidak jauh berbeda. Selain itu tahap prosedur pelayanan tamu VIP dibagi menjadi tiga yaitu sebelum kedatangan, kedatangan, dan keberangkatan yang membutuhkan koordinasi antar departemen.

**Kata Kunci :** Grand Dafam Rohan Jogja, Prosedur, *Guest Relation officer*, *VIP Treatment*

## **ABSTRACT**

*Grand Dafam Rohan Jogja is one of the hotels with the largest sharia concept in D.I Yogyakarta, which was established in 2013 and started operating at the end of 2017. By including the newly established hotel, Grand Dafam Rohan Jogja has a wide selection of visitors, one of which is available as a VIP. This study discusses about who is included in the category of VIP guests at the Grand Dafam Rohan Jogja and how to implement procedures that must be carried out by a Guest Relations Officer when serving VIP guests using sharia concepts. in this study, researchers conducted deeper research with qualitative descriptive methods with participatory observational research techniques, interviews, and literature studies. The conclusion that can be drawn from this study is the Grand Dafam Rohan Jogja has five VIP categories, of which the 3, 4, and 5 categories are equated because VIP Ameneties have a cost that is not much different. In addition, VIP guest procedures are set to three namely Pre-Arrival, Arrival, and Departure which is need the coordination between each departement.*

**Keywords : Grand Dafam Rohan Jogja, Procedure, Guest Relation Officer, VIP Treatment**