

Arveila Setiabudi, 2020, *Strategi Pemberlakuan Special Treatment Tamu VIP & VVIP Terhadap Kepuasan Pada Best Western Papilio Hotel Surabaya*. Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Dalam kegiatan operasional di hotel, peran *Front Office* sangat diperlukan dalam menangani segala macam kebutuhan tamu. Bagian inilah yang pertama dan terakhir yang akan dijumpai oleh tamu. Selain pelayanan tersebut pelayanan lainnya yang dilakukan oleh *Front Office* dalam memuaskan tamu adalah dengan adanya pemberian perlakuan khusus atau *Special Treatment* khususnya kepada tamu VIP maupun tamu VVIP. Penelitian mengenai strategi pemberlakuan *Special Treatment* pada tamu VIP maupun VVIP terhadap kepuasan pada Best Western Papilio Hotel Surabaya ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari adanya pemberian *Special Treatment* tersebut terhadap kepuasan tamu sehingga dapat membuat harapan tamu menjadi kenyataan. Berbagai macam strategi yang dilakukan oleh Best Western Papilio Hotel Surabaya ini dengan menggunakan penelitian dengan cara observasi (pengamatan), mencari data melalui literatur, dokumentasi dan melakukan wawancara, maka penelitian ini bersifat kualitatif.

Mekanisme pemberian *Special Treatment* kepada tamu VIP maupun VVIP ini dilakukan oleh salah satu section yang ada di *Front Office* yaitu *GRO* (*guest relation officer*) melalui beberapa proses seperti, mulai dari persiapan kamar hingga kebutuhan tamu serta penyambutan tamu dengan baik. Adanya beberapa kendala juga terjadi seperti keterbatasan *lift* maupun permintaan *move room* yang secara tiba-tiba setelah seluruh kebutuhan telah dipersiapkan di dalam kamar juga akan berpengaruh dalam kegiatan operasional yang mana akan membutuhkan waktu lebih lama tergantung dengan kondisi hotel pada saat itu. Terhambatnya kegiatan operasional tersebut juga akan berdampak pada tamu sehingga tamu harus menunggu sedikit lebih lama.

Kata kunci : *Special Treatment*, *Front Office*