

## ABSTRAK

**LIA FITRIANI.** 2024, Profesionalisme *Guest Relation Officer* dalam Pelayanan Kepada Tamu VIP di Lexis Hibiscus Port Dickson. Pembimbing: Saiful Fahmi, S.M., M.M. dan Muhammad Husni HM, SST. Par., MM.Par.

Hotel Lexis Hibiscus port dickson menyediakan bagian khusus untuk pelayanan tamu VIP dimana *section* tersebut bernama *LightHouse* yang berfokus pada tamu VIP mulai dari proses kedatangan tamu sampai dengan kepulangan tamu seorang karyawan benar-benar melayani tamu tersebut dengan baik.

Seorang *Guest Relation Officer* (GRO) memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang luar biasa kepada tamu VIP. Mereka harus memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik, keahlian interpersonal yang kuat, dan dapat menyesuaikan diri dengan berbagai situasi. Profesionalisme dalam hal ini mencakup sikap ramah, responsif, dan kemampuan untuk menangani situasi yang mungkin timbul dengan kebijaksanaan dan sensitivitas.

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang profesional oleh *Guest Relation Officer* kepada tamu VIP di Lexis Hibiscus Port Dickson.

Hasil penelitian ini meliputi bagaimana seorang *Guest Relation officer* mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur hotel yang sudah ditetapkan serta mampu menjaga etika profesional yang bertindak dengan etika tinggi dalam semua situasi. Dan untuk mencapai pelayanan yang baik serta profesional maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu, selalu berpegang prinsip 3 C (*care, concern, comite*), tingkat passion kecintaan pada profesi, *stive for excellent*, memegang teguh integritas dan kode etik, kompetensi yang mempuni terkait *hard competency*, dan *soft competency*, pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

**Kata kunci: Profesionalisme *Guest Relation Officer*, tamu VIP.**

## **ABSTRACT**

*LIA FITRIANI. 2024, Professionalism of Guest Relations Officer in Service to VIP Guests at Lexis Hibiscus Port Dickson. Supervisors: Saiful Fahmi, S.M., M.M. and Muhammad Husni HM, SST. Par., MM.Par.*

*Hotel Lexis Hibiscus port Dickson provides a special section for VIP (very important person) guest service where the section is called LightHouse which focuses on VIP guests starting from the process of guest arrival to guest return, an employee really serves the guest well.*

*A Guest Relations Officer (GRO) has an important role in providing exceptional service to VIP guests. They must have excellent communication skills, strong interpersonal skills, and be able to adapt to a variety of situations. Professionalism in this case includes a friendly, responsive, and ability to handle situations that may arise with tact and sensitivity.*

*This writing aims to find out the professional service by the Guest Relations Officer to VIP guests at Lexis Hibiscus Port Dickson.*

*The results of this study include how a Guest Relations officer is able to provide services in accordance with the hotel procedures that have been established and is able to maintain professional ethics that act with high ethics in all situations. And to achieve good and professional service, there are several things that need to be considered, namely, always adhering to the 3 C principle care, concern, committee the level of passion for the profession, stive for excellent, upholding integrity and code of ethics, competencies related to hard competency, and soft competency, deployment, skills, attitudes and personality.*

**Keywords: Professionalism Guest Relations Officer, VIP guests.**