

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima sangat diperhatikan dalam industri apartemen dan perhotelan apabila pelayanan prima apabila pelayanan *resident relation* atau *receptionist* dapat membuat penghuni apartemen dengan nyaman dan merasa kebutuhannya diperhatikan penghuni akan merasa puas.

Menurut Rahmayanty (2012:17) pelayanan prima adalah pelayanan yang melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan seperti seorang securiti tidak saja memberikan pelayanan keamanan namun membantu mengarahkan nasabah di suatu bank dalam pengambilan kartu antrian dan lain sebagainya.

Beberapa Jenis – jenis pelayanan yang diberikan oleh perusahaan apartemen Orchard – Tanglin Residen ini meliputi *Hand Over Unit* (serah terima unit/kamar setelah pembeli melunasi pembayaran), penanganan komplain pada saat unit/kamar apartemen ada sedikit masalah kebocoran, keretakan dinding, atau kerusakan lainnya yang ditimbulkan oleh pemilik unit/kamar dan juga kerusakan yang ditimbulkan oleh gedung apartemen/perusahaan. Pada pelayanan yang

diberikan di apartemen Orchard-Tanglin Residen ini banyak sekali ditemukan beberapa komplain mengenai adanya fasilitas umum yang perlu ditambah dan dilakukan perbaikan atau perawatan.

Prosedur pelayanan sangat penting untuk diterapkan, karena di departmen *tenancy staff resident relation* memperhatikan pelayanan bagi kustomer, *resident relation* pada apartemen adalah seseorang yang langsung berkomunikasi dengan penghuni atau pelanggan untuk memberikan pelayanan terhadap masukan atau komplain dari penghuni apartemen. Sebuah hotel atau apartemen harus memiliki sumber daya manusia yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada penghuni apartemen.

Menurut Rahmayanty (2012:59) menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, petugas layanan harus mampu membaca karakter pelanggan yang bermacam-macam dan mempelajarinya untuk mencari bagaimana cara memperhatikan dan mencari solusi yang tepat, petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap, berkomunikasi yang baik dan hangat serta mampu mendengarkan keluhan pelanggan.

Di Apartemen Orchard-Tanglin ini tidak saja menyediakan hunian saja tetapi menyediakan beberapa fasilitas yang dapat dinikmati oleh penghuni apartemen secara gratis (*free*) yang dapat dinikmati dari pukul

05.00 – 21.00 WIB setiap harinya yaitu: *pool,fitness center, connecting mall* menuju Pakuwon Mall Blok 2.

Standart Operational Procedur di dalam suatu perusahaan sangatlah penting, Bahkan perusahaan juga membuat SOP (*Satandart Operational Procedure*) untuk produk yang dikeluarkan oleh perusahaan tersebut, agar konsumen mengetahui cara untuk memahami pelayanan sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) perusahaan tersebut. *Satandart Operational Procedure* (SOP) selalu menjadi bahan pembahasan utama bagi banyak organisasi.

Pada apartemen Orchard – Tanglin ada satu komplain yang akan penulis ambil untuk menjelaskan mengenai pelayanan prima pada apartemen. Pada unit TP 10-31 atas nama Ibu Wong Lenda beliau telah membeli apartemen dengan nomor unit tersebut kepada marketing pada tahun 2012 dan serah terima pada tahun 2016, pada saat proses serah terima sudah berjalan beberapa waktu lalu Ibu Wong Lenda komplain kepada *resident relation* mengenai bunyi bising di area Kamar tidur 1 (*Bed room 1*), setelah dilakukan pengecekan oleh *engineer* bunyi tersebut berasal dari ruang *chiler mall* dikarenakan apartemen Orchard Tanglin mempunyai konsep yaitu *Connecting Mall*. Pihak *Engineering* melapor kepada *chief Engineering* untuk melakukan *survey* lokasi apakah bisa ditambahkan peredam pada area sekitar unit tersebut, pengerjaan peredaman sudah dilakukan oleh tim *engineer* akan tetapi

tidak ada perubahan suara bising masih terdengar di unit TP10-31 milik Ibu Wong Lenda.

Direksi PT Pakuwon Group memutuskan untuk melakukan penggantian unit terhadap Ibu Wong Lenda, karena untuk perbaikan bunyi bising tersebut tidak dapat dikerjakan secara maksimal karena perangkat gedung.

Jenis – jenis komplain yang ada di apartemen orchard – tanglin residen tidak hanya mengenai komplain fisik gedung, juga mengenai elektrikal, mesin, dan fasilitas umum, waktu penyelesaian komplain untuk elektrikal tidak membutuhkan waktu yang lama hanya dalam hitungan menit (20 menit) akan dilakukan penanganan oleh teknisi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengajukan rumusan masalah dalam hal ini, yaitu: “Prosedur Pelayanan Penanganan Komplain Di Apartemen Orchard – Tanglin Residen”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui prosedur pelayanan di apartement Orchard-Tanglin Residen.

2. Manfaat Penelitian

a) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan keilmuan bidang Administrasi Niaga, khususnya

yang berkaitan dengan prosedur pelayanan penanganan komplain di Apartemen Orchard-Tanglin.

- b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi *literature* dan acuan bagi penelitian selanjutnya terkait prosedur pelayanan penanganan komplain di apartemen Orchard-Tanglin.
- c) Hasil penelitian penulis diharapkan sebagai pengembangan penelitian prosedur penanganan komplain antarpribadi di Politeknik NSC Surabaya khususnya Program Administasi Bisnis.

