

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring pesatnya perkembangan penduduk Surabaya yang sangat signifikan, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Surabaya dalam Angka 2014 (*Surabaya in Figure*) mencapai 2.765.487 jiwa membutuhkan tempat tinggal yang layak. Kebutuhan tempat tinggal terdiri dari 2 macam yaitu perumahan (*landed house*) dan rumah susun (*apartemen*). Karena ketersediaan lahan sekarang yang tidak mencukupi untuk didirikan perumahan(*landed house*), maka banyak developer yang berlomba-lomba membangun apartemen dengan fasilitas dan tempat yang strategis, diantaranya adalah Apartemen Adhiwangsa Surabaya.

Salah satunya adalah Apartemen Adhiwangsa Surabaya yang dibangun oleh Developer PT BUKIT DARMO PROPERTY, Tbk. yang terletak di Surabaya Barat dan berlokasi di Jalan Mayjend Yono Soewoyo No.9 Surabaya. yang mengusung konsep “*Diamond Life Style*” yaitu untuk menyediakan tempat tinggal bagi kalangan menengah–keatas.

Mengingat banyaknya permintaan konsumen yang menuntut profesionalisme dalam berbisnis maupun penanganan permasalahan yang dihadapi terhadap produk yang telah mereka miliki atau mereka beli untuk itu sangat penting adanya divisi yang khusus untuk menangani komplain

atau saran dari setiap konsumennya contohnya seperti divisi *Tenant Relation* (TR) .

Supaya penanganan keluhan dapat terselesaikan secara profesional, maka *tenant relation* membutuhkan prosedur yang sesuai untuk dijadikan pedoman penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola/*management* terhadap penghuni/konsumen. Prosedur itu sendiri dapat diartikan sebagai rangkaian aktifitas atau langkah-langkah yang dijalankan supaya dapat menghasilkan hasil yang diinginkan.

Ada pun jenis jenis keluhan yang sering terjadi pada Apartemen diantaranya adalah *mechanical complain* (keluhan mengenai fasilitas), *staff/attitudinal complain* (keluhan mengenai kinerja/pelayanan karyawan), *service related problem* (keluhan mengenai pelayanan yang tidak baik), *unusual complain* (keluhan yang bersifat khusus).

Adapun alasan Apartemen Adhiwangsa dijadikan sebagai studi kasus dalam penelitian Tugas Akhir (TA) adalah karena banyaknya *expatriat* (warga negara asing) / manca negara yang bertempat tinggal di Apartemen Adhiwangsa sehingga dapat dijadikan objek untuk mempelajari bermacam-macam karakter konsumen dari manca negara.

Dikarenakan penulis ingin mempelajari lebih mendalam tentang prosedur penanganan komplain yang baik dan profesional dalam rutinitas kerja yang dijalani pada saat ini, maka dengan ini penulis mengambil

judul **“Prosedur Penanganan Komplain di Apartemen The Adhiwangsa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana prosedur penanganan komplain di Apartemen The Adhiwangsa ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Penanganan Komplain di Apartemen The Adhiwangsa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Untuk Mahasiswa

- a. Menambah pengetahuan dalam operasional dan pelayanan di apartemen.
- b. Sebagai tambahan ilmu dan pengetahuan sehingga di dunia kerja yang sesungguhnya dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat.
- c. Sebagai bahan untuk meningkatkan kreatifitas dan pelayanan yang lebih baik, jika mahasiswa telah memasuki dunia kerja.

2. Untuk Akademik

- a. Menambah pengetahuan di dalam dunia akademik.
- b. Sebagai bahan referensi mahasiswa yang lainnya, agar dapat dijadikan acuan dalam pembelajaran di kampus maupun dalam memasuki dunia kerja.

3. Untuk Perusahaan

- a. Dapat tercapainya target yang *efisien* dalam sebuah pengelolaan Apartemen.
- b. Meningkatkan *efektivitas* pelayanan dalam pelayanan dalam sebuah Apartemen.
- c. Meningkatkan tingkat kepuasan penghuni yang tinggal di Apartemen.