

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Sujatna (2008:27) "Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum". Banyak sekali jenis hotel yang ada di Indonesia khususnya di wilayah Surabaya, My Studio Hotel misalnya hotel yang mengusung konsep *backpacker* merupakan hotel satu-satunya di Surabaya dengan konsep unik dan baru.

*Backpacker* adalah melakukan perjalanan jauh dari satu kota ke kota lain bisa di negara sendiri atau ke kota negara lain dengan biaya yang ditekan sehemat mungkin ([artson.wordpress.com](http://artson.wordpress.com)). My Studio Hotel yang berkonsep hotel *backpacker* banyak menghadapi komplain dari berbagai pelanggan. My Studio Hotel yang memiliki konsep kamar *share/campur* dengan tamu-tamu yang lain, dalam satu ruangan itu campur sekitar 30 orang, kamar mandi di luar, dan masing-masing *bed*/tempat tidur penutupnya berupa tirai. Tamu atau pelanggan sering komplain soal konsep kamar yang *backpacker*, selain itu pelanggan komplain mengenai harga hotel, model kamar, pelayanan hotel pada pelanggan, dan kebersihan hotel.

Selain komplain masalah di atas pelanggan juga sering komplain tentang kamar *double bed* yang dipindahkan dua *single bed*, karena *double bed* jumlahnya terbatas, sehingga sering menggantinya dengan dua *single bed*. Jadi tamu sudah

*booking 1 double bed* karena *double bed* sudah *full* maka dipindahkan ke 2 *single bed* tanpa ada penambahan biaya. Karena *double bed* untuk 2 orang dan *single bed* untuk 1 orang. Permasalahan yang sering terjadi adalah tidak sesuai dengan persepsi masyarakat yang berpersepsi bahwa My Studio Hotel adalah hotel *private*, tetapi setelah dilihat bahwa hotel tersebut hotel *backpacker*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul “Penanganan Komplain Pelanggan pada My Studio Hotel“ yang diharapkan mampu mengatasi masalah dalam penanganan komplain pelanggan pada My Studio Hotel.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimanakah penanganan komplain pada My Studio Hotel ?

Penanganan komplain yang dimaksud di penelitian ini adalah:

1. Penangan komplain terhadap model kamar.
2. Penanganan komplain tentang tipe kamar studio.
3. Penanganan komplain tentang kebersihan.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan komplain pada My Studio Hotel dan cara-cara yang dilakukan untuk menyelesaikan komplain.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dengan adanya penelitian ini adalah:

### a. Bagi Penulis

- 1). Membandingkan teori yang didapat di kampus dengan kenyataan yang ada dalam dunia usaha atau bisnis khususnya dalam penanganan komplain pelanggan.
- 2). Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan penanganan komplain

### b. Bagi My Studio Hotel

- 1). Dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk perkembangan My Studio Hotel pada masa yang akan datang .
- 2). Untuk meningkatkan sistem penanganan komplain pelanggan My Studio Hotel lebih baik lagi.