

ABSTRAKSI

Hotel adalah salah satu akomodasi yang penting untuk mendukung para wisatawan yang ingin berlibur maupun yang memiliki tujuan lain yang berada jauh dari tempat tinggalnya untuk beristirahat, makan dan minum sebelum melanjutkan tujuannya kembali dan dikelola secara komersial. Seiring dengan perkembangan zaman, hotel bukan hanya berada di tempat wisata saja tetapi hampir di semua tempat yang dipenuhi oleh kepadatan aktivitas banyak orang salah satunya hotel di kota Surabaya.

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia. Hal ini membuat banyak aktivitas bisnis seperti *meeting*, bertemu kolega, seminar dan lain sebagainya dilakukan di Surabaya terutama di hotel. Salah satu hotel yang ada di kota Surabaya adalah Hotel Inna Simpang. Pelayanan dan fasilitas yang terbaik diberikan kepada setiap tamu, namun dari semua pelayanan yang diberikan kepada tamu masih ada pelayanan yang kurang memuaskan yang dirasakan oleh tamu sehingga tamu membuat *complaint* kepada pihak hotel atas rasa ketidaknyamanan yang dirasakannya.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah peneliti mengetahui jenis keluhan apa saja yang sering terjadi di hotel, cara penanganan keluhan tamu, dan usaha-usaha yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya keluhan tamu sehingga dapat dicapai kepuasan tamu di hotel Inna Simpang Surabaya.

Hotel Inna Simpang Surabaya adalah salah satu hotel yang menerima *complaint* tamu dan mampu menanganinya dengan baik. Penulis ingin mengetahui secara langsung kepastian mengenai *complaint* dan cara penanganannya maka penulis mendatangi hotel Inna Simpang dan mendapatkan data secara langsung dari pihak-pihak yang berkepentingan mengenai penanganan *complaint* didukung pula oleh data spesifik yang menguatkan data yang telah diperoleh secara lisan. Penanganan *complaint* di Hotel Inna Simpang sangat baik karena masing-masing petugas mengetahui tugas dan tanggung jawabnya didukung oleh sistem penanganan *complaint* yang jelas dan telah disesuaikan dengan Standart Operasional Prosedur (SOP).

Hotel Inna Simpang menjual produk dan pelayanan kepada tamunya. Tamu lebih banyak *complaint* mengenai produk. Banyak *complaint* yang sering terjadi untuk memudahkan pemahaman, *complaint* dibagi menjadi 4 yaitu *mechanical complaint* contohnya seperti AC yang kurang dingin, *attitudinal complaint* contohnya seperti *housekeeping* yang langsung masuk ke kamar tanpa mengetuk terlebih dahulu, *service related complaint* contohnya ada cicak di kamar dan *unusual complaint* contohnya tamu yang kehilangan tasnya. *Complaint* yang sering terjadi adalah jenis *mechanical* dan *service related*. Semua *complaint* tersebut disertai dengan sistem penanganan yang jelas sehingga dapat teratasi dengan baik agar tidak mengecewakan tamu kembali.

Kata Kunci; Hotel Inna Simpang Surabaya, *Complaint* dan Sistem Penanganan *Complaint*.