Kepada

Manager Pelayanan

Hotel Tentram Sejahtera

Jalan Dorayaki No. 1A Kota Yogyakarta

Dengan hormat,

Sebelumnya saya perkenalkan terlebih dahulu, saya bernama Alexander Suwiryo, saya merupakan pelanggan hotel Tentram Sejahtera sejak tahun 2000. Setiap 2 bulan sekali saya pasti menginap di hotel ini untuk urusan bisnis atau liburan keluarga.

Surat ini saya tulis sebagai ungkapan keluhan atas layanan yang diberikan saat saya berkunjung ke Yogyakarta dan menginap di Hotel Bapak/Ibu pada tanggal 1 November 2016 sampai dengan 4 November 2016. Jauh hari sebelumnya saya sudah melakukan konfirmasi kepada pihak hotel dan diberi jawaban kamar sudah disiapkan untuk kedatangan saya nanti tgl 1 – 4 November 2016 dan dalam keadaan bersih dan rapi karena sekarang sudah new management jadi lebih bagus katanya.

Pada tanggal 1 November 2016 malam hari, saya tiba di lokasi dan saya kaget ternyata apa yang dijanjikan jauh dari kenyataan yang ada, kamar dalam keadaan belum siap, dan kamar yang saya pesan ternyata dipindahkan ke kamar lain dengan alasan kamar yang saya pesan sudah diambil atau diisi oleh orang lain. Selain itu, kondisi kamar juga sangat kotor, gorden dalam kondisi robek dan kotor, dinding dalam kondisi kotor, sprei dan selimutpun juga tidak bersih dan di dalam laci meja masih banyak sisa sampah dan abu rokok serta kecoa-kecoa mati yang berbau busuk dan ditambah lagi tempat sampah yang masih terisi sampah dari tamu sebelumnya, air shower sangat kecil, lantai kotor, remote televisi tidak berfungsi di kamar saya. Dan ketika saya melakukan komplain, pelayan menjawab dengan jawaban yang berbelit- belit. Padahal saya adalah pelanggan yang sudah lama sekali dan sudah cukup mengenal beberapa karyawan yang sudah lama juga. Konsep new management yang ada menurut saya malah tidak lebih baik dari konsep yang sebelumnya.

Saya mengharapkan tingkat layanan tinggi dari hotel Bapak atau Ibu, dan saya sangat kecewa. Karena saya tidak ingin menghabiskan banyak waktu tentang masalah ini. Semoga pelayanan dri hotel dapat segera ditingkatkan.

Bandung, 26 November 2016

Hormat saya,

Alexander Suwiryo