Bandung, 14 November 2016

Kepada

Manager Pelayanan

Hotel Tentram Sejahtera

Jalan Dorayaki No. 1A Kota Bali

Dengan hormat,

Melalui surat ini kami ingin menyampaikan beberapa keluhan ketika kami menginap di Hotel Tentram Sejahtera, tempat dimana Bapak atau Ibu bekerja. Tetapi sebelumnya saya perkenalkan diri saya terlebih dahulu, Saya bernama Alexander Suwiryo, umur 40 tahun. Saya merupakan pegawai swasta dari sebuah perusahaan ternama di Kota Bandung.

Pada tanggal 5 Oktober 2016, saya memesan kamar untuk tanggal 1 November 2016 sampai dengan tanggal 4 November 2016. Saya memesan kamar dengan double bed. 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 menjwab dengan jawaban yang berbelit- belit.

Saya harap pelayan hotel diberi pelatihan mengenai tata krama dan service excelent agar dapat menjawab komplain tamu dengan tidak arogan dan asal-asalan. Sehingga pelayanan dapat diperbaiki dan meningkatkan kualitas SDM.

Hormat saya,

Alexander Suwiryo