

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kemampuan hotel dalam memenuhi dan memulihkan harapan tamu ketika terjadi masalah pelayanan. Salah satu permasalahan yang sering muncul pada hotel di kawasan tropis dengan vegetasi alami adalah keberadaan serangga. Walaupun secara ekologis serangga merupakan hal wajar, bagi tamu hotel hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan hingga komplain yang berdampak pada citra hotel (Jannah, 2024)

Dalam industri perhotelan, komplain tamu merupakan hal yang tidak dapat dihindari karena setiap tamu memiliki harapan dan standar kenyamanan yang berbeda. Komplain seringkali muncul akibat adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pengalaman yang diterima, misalnya terkait fasilitas, pelayanan, maupun kondisi lingkungan hotel. Penanganan komplain yang baik sangat penting karena menurut (Apaza-Panca et al., 2024), kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh pelayanan utama yang diberikan, tetapi juga oleh kemampuan hotel dalam melakukan *service recovery* ketika terjadi masalah. Penanganan komplain yang cepat, ramah, dan solutif dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif,

sehingga tamu merasa diperhatikan dan cenderung loyal terhadap hotel.

Di sisi lain, penanganan komplain yang buruk dapat berdampak serius pada citra dan reputasi hotel. Menurut (Mellarisca Nadya Nur Rosena & Andi Hallang Lewa, 2023), keluhan tamu yang tidak tertangani dengan baik akan menurunkan tingkat kepuasan dan dapat memengaruhi keputusan tamu untuk tidak kembali, bahkan meninggalkan ulasan negatif di platform digital. Hal ini menunjukkan bahwa komplain bukan hanya masalah yang harus diatasi, tetapi juga peluang bagi hotel untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, strategi penanganan komplain yang efektif, konsisten, dan sesuai dengan prinsip keramahan menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan tamu sekaligus memperkuat daya saing hotel di tengah persaingan industri hospitality yang semakin ketat.

Giri Wood Hotel & Villa merupakan salah satu akomodasi yang berlokasi di daerah pegunungan Bali Utara, tepatnya di kawasan yang masih alami dengan panorama hutan tropis dan udara sejuk. Hotel ini mengusung konsep *eco-friendly* dengan menonjolkan nuansa alam, sehingga menghadirkan suasana tenang dan nyaman bagi wisatawan yang ingin menjauh dari hiruk-pikuk perkotaan. Keunikan konsep ini menjadi daya tarik utama, di mana tamu dapat menikmati keindahan alam sekaligus fasilitas modern yang disediakan, seperti kamar bergaya villa, kolam renang dengan pemandangan hijau, serta restoran dengan nuansa natural. Dengan memadukan konsep arsitektur kontemporer dan tradisional Bali, Giri Wood menghadirkan pengalaman menginap yang berbeda dari hotel konvensional.

Namun, keberadaan Giri Wood Hotel & Villa di tengah lingkungan alam terbuka juga menimbulkan tantangan tersendiri, salah satunya terkait dengan kebersihan dan kenyamanan tamu akibat potensi munculnya serangga atau hewan

kecil. Situasi ini menuntut manajemen untuk menjaga keseimbangan antara kelestarian lingkungan dan kepuasan tamu. Di sisi lain, lokasi hotel yang dikelilingi oleh keindahan alam juga menjadi nilai jual yang kuat, karena wisatawan modern semakin menggemari konsep *natural ambience* dan sustainable tourism. Oleh karena itu, Giri Wood Hotel & Villa tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai representasi gaya hidup ramah lingkungan yang selaras dengan tren pariwisata berkelanjutan di Bali.

Giri Wood Hotel, yang mengusung konsep *eco-friendly* dan *natural ambience*, menghadapi tantangan untuk menjaga keseimbangan antara kelestarian lingkungan dan kenyamanan tamu. Penanganan serangga menggunakan pestisida kimia berlebihan dapat merusak ekosistem sekitar hotel. Menurut (Siddiqui & Farooq, 2025), praktik hotel ramah lingkungan harus mampu menekan dampak negatif operasional terhadap lingkungan tanpa mengurangi kualitas layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi khusus dalam menangani komplain tamu terkait serangga yang memadukan aspek *service recovery* (permintaan maaf, kompensasi, penanganan cepat) dengan pendekatan sustainability.

Penulis memilih judul ini didasarkan pada fenomena nyata yang terjadi di lapangan, di mana keberadaan serangga sering menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu hotel. Kondisi ini berpotensi memunculkan komplain yang dapat memengaruhi citra dan reputasi hotel. Mengingat Giri Wood Hotel mengusung konsep *eco-friendly* dengan suasana alami, maka keberadaan serangga adalah tantangan yang tidak bisa sepenuhnya dihindari. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji bagaimana pihak hotel merancang strategi penanganan komplain yang tepat, tanpa mengabaikan prinsip kelestarian

lingkungan yang menjadi daya tarik utama hotel.

Selain itu, judul ini dipilih karena isu penanganan komplain tamu memiliki keterkaitan langsung dengan kualitas pelayanan (*service quality*) dan upaya pemulihan layanan (*service recovery*), yang merupakan aspek penting dalam ilmu manajemen perhotelan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran tentang strategi penanganan keluhan di Giri Wood Hotel, tetapi juga dapat menjadi contoh praktik terbaik bagi industri perhotelan lain yang menghadapi tantangan serupa. Dengan demikian, judul ini relevan baik secara akademis karena berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen perhotelan, khususnya dalam bidang complaint handling maupun secara praktis karena memberikan masukan nyata bagi pihak hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu dan menjaga citra positif di tengah persaingan industri hospitality.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Keberadaan serangga di area hotel menimbulkan ketidaknyamanan tamu yang berujung pada komplain.
2. Komplain tamu terhadap serangga berpotensi memengaruhi citra dan reputasi hotel.

1.3. Pembatasan Masalah

1. Penelitian hanya difokuskan pada strategi penanganan komplain tamu terkait keberadaan serangga di Giri Wood Hotel.
2. Penelitian menekankan pada aspek *service recovery* (komunikasi, permintaan maaf, kompensasi, tindakan perbaikan) yang dilakukan pihak hotel.

3. Penelitian tidak membahas aspek teknis detail pengendalian serangga, tetapi lebih kepada strategi manajerial dalam penanganan komplain tamu.
4. Konteks penelitian difokus kan pada keterkaitan strategi penanganan komplain dengan kepuasan tamu

1.4. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi penanganan dan pengendalian serangga yang telah diterapkan oleh pihak Giri Wood Hotel & Villa?
2. Apa rekomendasi solusi yang tepat untuk meminimalisir gangguan serangga agar dapat meningkatkan kenyamanan tamu dan citra hotel?
3. Strategi apa yang dapat dikembangkan untuk menyempurnakan manajemen komplain tamu agar selaras dengan konsep *eco-friendly* dan *natural ambience* di Giri Wood Hotel & Villa?
4. Bagaimana sistem atau manajemen komplain yang diterapkan oleh Giri Wood Hotel & Villa dalam menanggapi keluhan tamu?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan strategi penanganan dan pengendalian serangga yang telah diterapkan oleh pihak Giri Wood Hotel & Villa.
2. Merumuskan rekomendasi solusi yang tepat untuk meminimalisir gangguan serangga agar dapat meningkatkan kenyamanan tamu dan citra hotel.
3. Mengkaji strategi yang dapat dikembangkan untuk menyempurnakan manajemen komplain tamu agar selaras dengan konsep *eco-friendly* dan *natural ambience* di Giri Wood Hotel & Villa.

4. Mengevaluasi sistem atau manajemen komplain yang diterapkan oleh Giri Wood Hotel & Villa dalam menanggapi keluhan tamu.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen perhotelan, khususnya dalam bidang *complaint handling* dan *service recovery*.
2. Menjadi referensi akademis tentang hubungan antara *quality of service*, *complaint management*, dan praktik green hotel.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi manajemen Giri Wood Hotel sebagai masukan untuk memperbaiki SOP penanganan komplain tamu secara lebih efektif, ramah lingkungan, dan konsisten.
2. Bagi industri perhotelan memberikan contoh praktik penanganan komplain tamu yang relevan dengan tren global seperti *sustainability*, *regenerative tourism*, dan *smart hospitality*.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk penelitian terkait *complaint handling*, *service recovery*, dan pengelolaan keluhan tamu.