

ABSTRAKSI

Seorang *FBR staff* harus memiliki kemampuan bagaimana menjual atau teknik menjual produknya. Serta mereka juga harus bisa memberikan pelayanan terbaik untuk tamu. Oleh karena itu, seorang *FBR staff* memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan terbaik bagi tamu. Dari latar belakang tersebut maka penulis mengangkat permasalahan mengenai *attitude FBR staff* dalam menghadapi komplain di Java Paragon Hotel & Residences Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang menyebabkan komplain di *food & beverage reservation* Java Paragon Hotel & Residences Surabaya yang sering dikeluhkan oleh para tamu. Dilihat dengan cara memberikan pelayanan yang baik, *attitude* yang baik dalam menangani komplain, kemampuan individu yang baik yang dimiliki oleh seorang *FBR staff*, dan profesional kerja yang harus dimiliki oleh seorang *FBR staff*.

Dalam penulisan ini metode yang digunakan untuk penelitian yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif yang artinya prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati di Java Paragon Hotel & Residences Surabaya. Dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara.

Hasil dari penelitian tentang *attitude* SDM di *Food & Beverage Reservation* Java Paragon Hotel & Residences Surabaya dalam menghadapi komplain adalah masih sangat buruknya *attitude* dalam penanganan komplain di *food & beverage reservation* Java Paragon Hotel & Residences. Cara menghadapi komplain yang tidak baik untuk tamu, dengan cara membiarkan tamu komplain dan seorang *FBR staff* mengacuhkan begitu saja. Untuk menangani hal ini perlunya diadakan pelatihan khusus tentang pengetahuan *attitude* dalam menangani komplain di *food & beverage reservation* agar tamu memperoleh pelayanan yang lebih baik.