

ABSTRAK

Pada jaman sekarang usaha pariwisata semakin maju, penyebabnya adalah karena ditemukannya banyak destinasi wisata baru, baik alami maupun buatan. Banyaknya tempat baru ini juga mempengaruhi usaha perhotelan untuk mengimbangi destinasi wisata yang ada. Usaha akomodasi perhotelan memiliki banyak jenis, salah satunya resort, yang tidak hanya digunakan sebagai tempat istirahat tapi terkadang juga menyediakan sarana wisata tersendiri, dan memiliki fasilitas yang lebih lengkap dari tempat akomodasi lainnya karena memiliki lahan yang luas. Banyak department yang ada di dalam hotel salah satunya adalah *Food & Beverage Dept.* Ini adalah department yang menyediakan makanan dan minuman yang akan dinikmati oleh tamu, mulai dari awal persiapan hingga akhir penyajian hingga sampai kepada tamu, hingga nanti membersihkan peralatan makan yang digunakan tamu di meja makan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hal hal apa yang menjadi faktor penyebab terjadinya komplain di *Rhubar Seafood Restaurant* dan bagaimana cara staff menangani komplain tersebut. Metode yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi ini adalah dengan melakukan wawancara dengan staff dan supervisor yang bekerja di *Rhubar Seafood Restaurant*, observasi dan beberapa data pribadi maupun data perusahaan, peneliti juga menggunakan metode penelitian kualitatif sehingga hasil yang dikumpulkan dan di sampaikan berupa gambar dan data

Dari penelitian ini, hasil yang di dapatkan dari wawancara tersebut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi adanya komplain di *Rhubar Seafood Restaurant* adalah urutan keluarnya makanan tidak sesuai, banyak serangga, pesanan salah hantar, makanan lambat datang. Penanganan komplain di *Rhubar Seafood Restaurant* dinilai kurang efisien karena terhalangnya bahasa dan kurangnya pelatihan yang diberikan kepada staff mengenai *handling* komplain yang seharusnya merupakan hal yang kecil untuk ukuran Lotus Desaru Beach Resort and Spa yang memiliki 4 bintang dan bergelar internasional dan memiliki banyak cabang salah satunya di Johor Bahru tempat peneliti melakukan penelitian.