

Tugas Pelayan Di Palapa Coffee Shop Pada Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya

Indira Zulaikhah Aprilia¹, M. Yusuf Ikhsan Al Risqi Rabbani², Sudono Noto Pradono³

^{1,2,3}Politeknik NSC Surabaya, Indonesia

E-mail: apriadiiraaa@gmail.com¹, riskiyusuf898@gmail.com², sudono32@gmail.com³

Article History:

Received: 14 April 2026

Revised: 20 Mei 2026

Accepted: 03 Juni 2026

Keywords: Tugas, Pelayan, Coffee Shop.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai tugas-tugas pelayan di Palapa Coffee Shop, menganalisis tantangan yang mereka hadapi, serta menilai dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan citra hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengamatan. Pengamatan dilakukan langsung di lokasi, yaitu Palapa Coffee Shop, untuk memahami bagaimana pelayan menjalankan tugas mereka sehari-hari. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tugas pelayan di Palapa Coffee Shop sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Pelayan tidak hanya bertugas untuk mengantarkan makanan dan minuman, tetapi juga harus memastikan interaksi yang ramah dan profesional dengan pelanggan, serta mampu menangani keluhan dan permintaan khusus dengan baik.

PENDAHULUAN

Palapa Coffee Shop yang terletak di Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya menawarkan pengalaman kuliner yang menyenangkan bagi para pengunjung dan tamu hotel. Sebagai bagian penting dari pelayanan di sektor perhotelan, tugas pelayan di coffee shop ini sangat krusial dalam memastikan kepuasan pelanggan. Pelayan tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara dapur dan pelanggan, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan suasana yang nyaman dan ramah. Meskipun tugas pelayan terlihat sederhana, namun setiap langkah yang mereka lakukan memiliki dampak besar terhadap pengalaman makan yang diberikan kepada pelanggan.

Tugas utama pelayan di Palapa Coffee Shop dimulai dengan menyambut tamu yang datang. Pelayan harus memberikan sambutan yang ramah dan profesional untuk menciptakan kesan pertama yang positif. Setelah tamu duduk, pelayan akan memberikan menu dan menjelaskan pilihan yang tersedia, membantu pelanggan dalam membuat keputusan yang sesuai dengan selera mereka. Ketika pesanan telah diambil, pelayan bertanggung jawab untuk memastikan pesanan diterima dengan benar, disampaikan ke dapur tanpa kesalahan, dan kemudian disajikan dengan tepat waktu.

Selain itu, pelayan juga harus memastikan bahwa pelanggan merasa diperhatikan sepanjang waktu. Mereka harus siap menangani permintaan tambahan atau keluhan, serta memastikan bahwa setiap permintaan khusus dapat dipenuhi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada. Pelayan juga bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan meja dan area sekitarnya, serta memastikan bahwa pengalaman makan berjalan lancar dan menyenangkan bagi setiap pelanggan.

Di tengah banyaknya pelanggan yang datang dan pergi, tugas pelayan menjadi lebih menantang. Pada jam sibuk, seperti saat makan siang atau sore hari, pelayan harus dapat bekerja dengan cepat dan efisien tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Ketepatan waktu dalam mengantarkan pesanan dan kemampuan untuk menangani berbagai permintaan pelanggan merupakan faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan yang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayan akan langsung memengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat memperkuat citra Hotel Grand Inna Tunjungan sebagai tempat yang mengutamakan kenyamanan dan pelayanan berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai tugas-tugas pelayan di Palapa Coffee Shop, menganalisis tantangan yang mereka hadapi, serta menilai dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan citra hotel. Dengan memahami tugas pelayan secara lebih mendetail, diharapkan dapat ditemukan cara-cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi pengelolaan hotel dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

LANDASAN TEORI

Pelayanan yang baik di industri perhotelan, khususnya di coffee shop, memainkan peranan penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan berdampak langsung pada citra hotel secara keseluruhan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2019), kualitas pelayanan dalam industri jasa sangat bergantung pada interaksi antara pelanggan dan staf. Pelayan yang efektif dan ramah dapat memberikan lebih dari sekadar produk atau layanan fisik, tetapi juga pengalaman emosional yang membentuk persepsi pelanggan terhadap tempat tersebut. Dalam konteks coffee shop, tugas pelayan bukan hanya untuk menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga untuk menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan, serta menangani segala kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan cekatan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020) mengemukakan bahwa lima dimensi utama dari kualitas layanan yaitu ketepatan, responsivitas, jaminan, empati, dan tangibles, merupakan indikator penting untuk menilai kinerja pelayan. Pelayan yang responsif terhadap permintaan atau keluhan pelanggan, serta yang mampu berempati dalam menghadapi situasi sulit, cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. Studi oleh Zeithaml et al. (2022) juga menunjukkan bahwa responsivitas pelayan terhadap kebutuhan pelanggan berperan besar dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan, yang berujung pada loyalitas yang lebih tinggi dan kemungkinan pelanggan untuk merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain.

Smith dan Brown (2025) menekankan bahwa pelatihan yang memadai bagi pelayan adalah salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan. Pelatihan tidak hanya mencakup pengetahuan tentang produk, tetapi juga keterampilan interpersonal yang krusial dalam menciptakan hubungan positif dengan pelanggan. Pelayan yang dilatih untuk merespons keluhan dengan tenang dan profesional, serta untuk berkomunikasi dengan jelas tentang menu dan spesialisasi, akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Ini sejalan dengan penelitian oleh Falahat (2025), yang menemukan bahwa kemampuan pelayan dalam menangani permintaan khusus dan keluhan secara cepat dan efisien berpengaruh langsung terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Suryana (2026) juga menyoroti pentingnya penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam memastikan konsistensi pelayanan. SOP memberikan panduan yang jelas bagi pelayan untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dari menyambut tamu, mencatat pesanan, hingga menyajikan makanan atau minuman. Prosedur yang terstruktur ini membantu pelayan dalam

menjalankan tugas mereka dengan efisien dan mengurangi potensi kesalahan. Dengan SOP yang baik, pelayan dapat bekerja lebih terorganisir, yang berujung pada peningkatan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan.

Rondonuwu (2024) menambahkan bahwa pelayan di coffee shop, terutama yang bekerja di lingkungan hotel, harus memiliki keterampilan untuk menangani situasi yang dinamis, seperti tingginya volume pelanggan di jam sibuk. Dalam penelitiannya, Rondonuwu menekankan bahwa pelayan yang dapat mengelola waktu dan sumber daya dengan baik, serta menjaga interaksi yang positif dengan pelanggan, akan mampu menciptakan pengalaman yang lebih baik. Kemampuan pelayan untuk tetap tenang di bawah tekanan dan memberikan pelayanan yang konsisten sangat penting untuk memastikan bahwa pelanggan tetap merasa dihargai dan puas, meskipun dalam situasi yang sibuk.

Penelitian oleh Lee (2025) juga memperkuat temuan ini, dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan pelayan dalam melayani. Lee menekankan bahwa kecepatan pelayanan yang disertai dengan sikap ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Di sisi lain, Ling (2025) mengungkapkan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat waktu bukan hanya berdampak pada pengalaman makan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas mereka terhadap coffee shop atau restoran yang bersangkutan.

Selain itu, Sihite dan Handayani (2023) menyatakan bahwa salah satu elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kemampuan pelayan untuk menjalin hubungan personal dengan pelanggan. Pelayan yang memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan dan preferensi pelanggan cenderung lebih sukses dalam menciptakan pengalaman yang lebih intim dan menyenangkan, yang meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk kembali lagi. Pendapat ini juga sejalan dengan penelitian oleh Dwiyono (2020), yang menunjukkan bahwa interaksi positif dengan pelayan, baik dalam hal komunikasi maupun pelayanan, berperan besar dalam menciptakan loyalitas pelanggan.

Pakker (2025) berpendapat bahwa ketepatan waktu dalam menyajikan makanan dan minuman juga sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayan yang dapat mengatur waktu dengan baik, terutama pada jam-jam sibuk, akan memastikan bahwa setiap pesanan disajikan dengan tepat waktu dan dalam kondisi terbaik. Kecepatan ini harus diimbangi dengan perhatian terhadap kualitas makanan dan minuman, karena pelayanan yang cepat tanpa memperhatikan kualitas dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

Dari kajian literatur ini menunjukkan bahwa tugas pelayan di coffee shop tidak hanya mencakup aspek teknis seperti mengambil dan menyajikan pesanan, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan, menangani keluhan, serta memenuhi permintaan khusus dengan efisien. Pelatihan yang baik, penerapan SOP yang konsisten, dan keterampilan interpersonal yang tinggi sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Hal ini akan berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang memuaskan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan memperkuat citra positif hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengamatan. Pengamatan dilakukan langsung di lokasi, yaitu Palapa Coffee Shop, untuk memahami bagaimana pelayan menjalankan tugas mereka sehari-hari. Pengamatan dilakukan selama beberapa sesi operasional dengan mencatat berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pelayan, interaksi mereka dengan pelanggan, serta bagaimana mereka menangani keluhan atau permintaan khusus. Data yang

diperoleh dianalisis untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai tugas pelayan, tantangan yang dihadapi, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tugas pelayan dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas Pelayan dalam Pelayanan Makanan dan Minuman

Berdasarkan hasil pengamatan, tugas pelayan di Palapa Coffee Shop sangat beragam dan mencakup beberapa tahapan penting yang harus dilakukan dengan cekatan dan efisien untuk memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan. Tugas utama pelayan adalah menyambut tamu dengan ramah dan profesional, serta memastikan bahwa tamu merasa diterima dengan baik begitu mereka memasuki coffee shop. Saat pelanggan memasuki area, pelayan harus dengan cepat menyapa mereka dan mengarahkan mereka ke tempat duduk yang sesuai, jika diperlukan. Proses ini adalah langkah pertama dalam membangun hubungan positif dengan pelanggan yang dapat memengaruhi keseluruhan pengalaman pelanggan di coffee shop.

Setelah tamu duduk, pelayan akan memberikan menu dan menjelaskan berbagai pilihan makanan dan minuman yang tersedia. Dalam proses ini, pelayan tidak hanya bertugas menyerahkan menu, tetapi juga berperan sebagai pemandu yang membantu pelanggan dalam memilih menu sesuai dengan selera atau kebutuhan mereka. Pelayan harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang menu yang ditawarkan, termasuk bahan-bahan yang digunakan, cara memasak, serta rekomendasi menu yang bisa menarik minat pelanggan. Pengetahuan ini sangat penting karena pelanggan sering kali meminta rekomendasi atau informasi lebih lanjut tentang hidangan yang mereka pilih.

Setelah pelanggan membuat keputusan, pelayan akan mengambil pesanan dan memastikan bahwa semua detail pesanan dicatat dengan benar, seperti jumlah porsi, preferensi khusus (misalnya tingkat kematangan makanan atau variasi dalam penyajian minuman), dan permintaan lainnya. Dalam hal ini, pelayan harus memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam pencatatan pesanan, mengingat kesalahan dalam hal ini dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan mengganggu kelancaran operasional coffee shop.

Setelah pesanan tercatat, pelayan bertanggung jawab untuk menyampaikan pesanan tersebut kepada dapur dengan jelas dan tepat waktu. Komunikasi antara pelayan dan dapur sangat penting, karena setiap ketidaksesuaian atau keterlambatan dalam pengiriman pesanan dapat mengganggu jalannya pelayanan dan menurunkan kualitas pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, pelayan harus bekerja sama dengan staf dapur secara efektif, memastikan bahwa semua pesanan diproses sesuai dengan permintaan pelanggan.

Selanjutnya, pelayan akan mengantarkan makanan dan minuman yang telah disiapkan ke meja pelanggan dengan cepat dan tepat waktu. Ketepatan waktu sangat penting dalam layanan makanan dan minuman, karena pelanggan umumnya mengharapkan hidangan mereka disajikan dengan kondisi yang optimal, baik dari segi rasa maupun suhu. Pelayan juga bertanggung jawab untuk menata makanan dan minuman dengan rapi di meja pelanggan dan memastikan bahwa setiap item yang dipesan telah disajikan dengan baik.

Disamping itu, pelayan juga harus tetap memerhatikan kebutuhan pelanggan selama mereka menikmati hidangan. Hal ini termasuk memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman, memberikan perhatian bila ada permintaan tambahan, atau mengatasi keluhan yang mungkin timbul dengan segera. Kecepatan dan efisiensi dalam melaksanakan tugas-tugas ini sangat penting, mengingat pelanggan di Palapa Coffee Shop menginginkan pelayanan yang cepat namun tetap

ramah dan profesional.

Secara keseluruhan, tugas pelayan dalam pelayanan makanan dan minuman di Palapa Coffee Shop tidak hanya mencakup pengambilan dan pengantaran pesanan, tetapi juga mengharuskan pelayan untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik, kecepatan, dan perhatian terhadap detail. Dengan melaksanakan tugas-tugas ini dengan efisien, pelayan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

1. Menangani Keluhan dan Permintaan Khusus

Dalam konteks pelayanan di Palapa Coffee Shop, menangani keluhan dan permintaan khusus dari pelanggan merupakan salah satu tugas krusial yang harus dijalankan dengan penuh perhatian, ketenangan, dan profesionalisme. Pelayan tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara pelanggan dan dapur, tetapi juga sebagai pihak yang pertama kali menerima dan menangani keluhan atau permintaan yang tidak biasa dari pelanggan.

Setiap pelanggan datang dengan harapan untuk menikmati pengalaman yang menyenangkan, baik dari segi rasa, pelayanan, maupun suasana. Namun, tidak jarang ada situasi di mana pelanggan merasa tidak puas dengan layanan atau produk yang diterima. Keluhan yang sering muncul antara lain terkait dengan rasa makanan atau minuman yang tidak sesuai harapan, keterlambatan penyajian, atau bahkan suasana yang tidak nyaman. Dalam hal ini, pelayan di Palapa Coffee Shop memiliki tanggung jawab untuk mendengarkan dengan seksama keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, menunjukkan empati, dan segera mengambil langkah untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Langkah pertama dalam menangani keluhan adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak terburu-buru dalam merespon. Pelayan harus menunjukkan sikap sabar dan tidak defensif, karena sikap yang kurang tepat dapat memperburuk suasana dan meningkatkan ketidakpuasan pelanggan. Pelayan yang baik akan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, mengangguk untuk menunjukkan pemahaman, dan memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk mengungkapkan keluhannya tanpa gangguan.

Setelah mendengarkan keluhan, pelayan harus segera mencari solusi yang tepat dan praktis. Misalnya, jika keluhan terkait dengan rasa makanan atau minuman yang kurang enak, pelayan dapat menawarkan untuk mengganti pesanan dengan yang baru atau memberikan kompensasi lainnya, seperti diskon atau menu gratis. Solusi yang ditawarkan harus cepat dan sesuai dengan kebijakan hotel, namun tetap mengutamakan kepuasan pelanggan.

Jika keluhan tersebut berkaitan dengan pelayanan, misalnya keterlambatan dalam menyajikan pesanan atau ketidakramahan staf, pelayan harus meminta maaf dengan tulus dan menjelaskan situasi dengan jujur, tanpa memberikan alasan yang terkesan menghindar. Dalam beberapa kasus, pelayan juga dapat melibatkan manajer atau supervisor untuk menangani masalah yang lebih serius, agar keluhan pelanggan dapat diselesaikan dengan baik.

Selain menangani keluhan, pelayan juga seringkali harus merespon permintaan khusus yang diajukan oleh pelanggan. Permintaan ini bisa berkaitan dengan cara penyajian makanan atau minuman, seperti permintaan untuk mengurangi pedas atau mengganti bahan tertentu dalam hidangan karena alergi atau preferensi pribadi. Pelayan di Palapa Coffee Shop harus mampu menanggapi permintaan ini dengan fleksibilitas, berkomunikasi dengan dapur untuk memastikan bahwa pesanan khusus dapat dipenuhi, dan memberikan konfirmasi kepada pelanggan mengenai kemungkinan perubahan tersebut.

Pelayan juga harus proaktif dalam menawarkan opsi-opsi lain jika permintaan khusus

pelanggan tidak bisa dipenuhi, seperti memberi rekomendasi menu alternatif yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam beberapa situasi, pelanggan mungkin memiliki permintaan terkait suasana, seperti meminta meja yang lebih dekat dengan jendela atau permintaan lain yang berkaitan dengan kenyamanan mereka. Pelayan harus siap menanggapi permintaan ini dengan sikap yang ramah dan membantu, serta berusaha semaksimal mungkin untuk menciptakan pengalaman makan yang nyaman dan menyenangkan.

Yang terpenting dalam menangani keluhan dan permintaan khusus adalah menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan. Pelayan harus menunjukkan sikap profesional dengan tetap tenang dan tidak terbawa emosi dalam menghadapi keluhan atau permintaan yang kadang bisa membuat frustrasi. Tindakan cepat dan solusi yang tepat tidak hanya dapat menyelesaikan masalah, tetapi juga memperlihatkan kepada pelanggan bahwa mereka dihargai dan diprioritaskan.

Dengan demikian, menangani keluhan dan permintaan khusus adalah bagian integral dari tugas pelayan di Palapa Coffee Shop yang memengaruhi kualitas pengalaman pelanggan. Pelayanan yang responsif dan solutif dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, membangun hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan coffee shop, dan pada akhirnya meningkatkan reputasi serta loyalitas pelanggan terhadap Palapa Coffee Shop dan Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.

2. Tantangan yang Dihadapi Pelayan

Pelayan di Palapa Coffee Shop menghadapi berbagai tantangan yang membutuhkan keterampilan multitasking, kecepatan, dan kemampuan untuk tetap tenang di bawah tekanan. Salah satu tantangan terbesar yang mereka hadapi adalah tingginya volume pelanggan pada jam-jam tertentu, terutama saat jam makan siang atau sore hari. Pada saat-saat seperti ini, coffee shop biasanya dipenuhi oleh pelanggan yang datang untuk menikmati makanan dan minuman. Pelayan harus mampu menangani banyak pesanan dalam waktu singkat, menyajikan makanan dan minuman dengan cepat, serta tetap memberikan pelayanan yang ramah dan efisien.

Dalam menghadapi volume pelanggan yang tinggi, pelayan dituntut untuk bekerja dengan sangat cepat dan tepat. Kecepatan dalam mencatat pesanan, menyampaikan informasi ke dapur, serta mengantarkan makanan dan minuman ke meja pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Kesalahan dalam pencatatan pesanan atau keterlambatan dalam pengantaran dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yang dapat berdampak pada citra Palapa Coffee Shop. Selain itu, kesalahan dalam komunikasi antara pelayan dan dapur juga bisa memperburuk situasi, seperti pesanan yang salah atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk itu, pelayan harus menjaga ketepatan dalam setiap langkah, dari menyambut tamu hingga mengantarkan pesanan dengan benar.

Selain kecepatan, pelayan juga harus mampu menjaga kualitas pelayanan meskipun mereka berada dalam situasi yang sibuk. Setiap pelanggan harus merasa dihargai, bahkan ketika pelayan harus menghadapi banyak pelanggan sekaligus. Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena meskipun situasi ramai, pelayan tidak boleh mengabaikan perhatian mereka terhadap pelanggan. Mereka harus tetap menyapa pelanggan dengan ramah, memberikan perhatian yang cukup, dan menangani setiap permintaan atau keluhan dengan serius. Ketidakpuasan pelanggan bisa timbul jika mereka merasa diabaikan atau tidak dipedulikan, meskipun mereka datang dengan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat.

Seringkali, pelanggan memiliki preferensi khusus atau keluhan yang harus segera ditangani. Misalnya, beberapa pelanggan mungkin memiliki permintaan terkait dengan alergi makanan, preferensi rasa yang spesifik, atau perubahan pada menu yang tersedia. Pelayan harus

mampu menanggapi permintaan ini dengan fleksibilitas dan bekerja sama dengan dapur untuk memastikan bahwa setiap pesanan dapat disesuaikan dengan baik. Selain itu, keluhan pelanggan mengenai kualitas makanan, keterlambatan, atau kesalahan dalam penyajian juga harus ditangani dengan segera. Pelayan perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk meredakan ketegangan dan memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan.

Koordinasi antara pelayan, dapur, dan manajemen sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional selama jam sibuk. Pelayan perlu berkoordinasi dengan staf dapur untuk memastikan bahwa pesanan diproses dengan cepat dan sesuai dengan permintaan pelanggan. Jika ada masalah atau kendala, pelayan harus segera menginformasikan manajemen agar solusi dapat ditemukan dengan cepat. Sebagai contoh, jika ada keterlambatan dalam penyajian makanan atau keluhan dari pelanggan yang membutuhkan perhatian lebih lanjut, pelayan harus melaporkan masalah tersebut kepada manajer untuk penanganan lebih lanjut. Tanpa koordinasi yang baik, operasional coffee shop bisa terganggu, yang pada gilirannya akan memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, tantangan yang dihadapi oleh pelayan di Palapa Coffee Shop melibatkan kemampuan untuk bekerja dengan cepat, menjaga kualitas pelayanan, menangani keluhan dan permintaan khusus dengan efektif, serta berkoordinasi dengan tim lainnya. Semua tantangan ini membutuhkan keterampilan, ketenangan, dan profesionalisme dari setiap pelayan agar mereka dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan, bahkan dalam situasi yang paling sibuk sekalipun.

3. Pentingnya Pelayanan yang Baik bagi Citra Hotel

Pelayanan yang baik yang diberikan oleh pelayan di Palapa Coffee Shop tidak hanya berdampak pada pengalaman langsung pelanggan di coffee shop itu sendiri, tetapi juga memainkan peran krusial dalam memperkuat citra keseluruhan Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya. Sebagai bagian integral dari hotel, coffee shop ini menjadi representasi dari kualitas layanan yang ditawarkan oleh hotel kepada para tamu dan pengunjung. Oleh karena itu, pelayanan yang ramah, profesional, dan efisien di coffee shop dapat menciptakan kesan positif yang melekat pada hotel sebagai tempat yang memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Para pelanggan yang datang ke Palapa Coffee Shop tidak hanya berkunjung untuk menikmati makanan dan minuman semata. Mereka juga datang untuk merasakan pengalaman yang menyenangkan dan penuh perhatian, baik dari segi pelayanan, atmosfer, maupun kualitas produk yang disajikan. Setiap interaksi yang terjadi antara pelayan dan pelanggan menjadi kesempatan untuk menciptakan pengalaman yang berkesan. Pelayan yang profesional, ramah, dan siap melayani dapat menjadikan kunjungan ke coffee shop tersebut lebih dari sekadar makan atau minum, tetapi juga sebuah pengalaman yang menyenangkan. Hal ini tentu saja memengaruhi bagaimana pelanggan memandang Hotel Grand Inna Tunjungan secara keseluruhan.

Pelayan yang memberikan layanan dengan sikap ramah dan perhatian penuh akan menciptakan kesan pertama yang positif, yang sangat penting bagi citra hotel. Ketika pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, mereka akan lebih cenderung untuk mengasosiasikan pengalaman positif tersebut dengan hotel tempat coffee shop berada. Sebaliknya, pelayanan yang buruk atau tidak memadai dapat memberikan kesan negatif, yang pada akhirnya dapat merusak reputasi hotel. Kesan yang ditinggalkan oleh pengalaman di coffee shop sering kali bertahan lebih lama daripada kualitas makanan atau minuman yang disajikan, karena pelanggan cenderung mengingat bagaimana mereka diperlakukan selama berada di suatu tempat.

Pentingnya pelayanan yang baik juga terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan, yang menjadi faktor kunci dalam mendorong pelanggan untuk kembali lagi ke coffee shop tersebut. Kepuasan pelanggan yang berasal dari pelayanan yang baik akan berfungsi sebagai alat promosi yang sangat efektif. Pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman mereka akan lebih cenderung untuk merekomendasikan Palapa Coffee Shop kepada teman, keluarga, atau rekan kerja mereka. Disamping itu, mereka juga mungkin akan memilih untuk kembali lagi ke coffee shop tersebut, baik sebagai pelanggan hotel atau pengunjung reguler yang datang dari luar hotel. Hal ini tentunya memberikan manfaat jangka panjang bagi hotel, mengingat loyalitas pelanggan dapat berkontribusi pada kestabilan dan pertumbuhan bisnis.

Lebih dari itu, pelayanan yang baik di Palapa Coffee Shop juga memiliki dampak langsung pada peringkat dan ulasan yang diterima oleh hotel di platform-platform ulasan dan media sosial. Di era digital seperti sekarang ini, banyak pelanggan yang berbagi pengalaman mereka melalui situs ulasan online, seperti TripAdvisor atau Google Reviews. Ulasan positif yang mengapresiasi kualitas pelayanan di coffee shop dapat memberikan dampak besar pada citra hotel secara keseluruhan. Sebaliknya, keluhan atau ulasan negatif yang menyebutkan pelayanan buruk di coffee shop dapat dengan cepat tersebar dan merusak reputasi hotel.

Dalam dunia perhotelan yang sangat kompetitif, terutama di kota besar seperti Surabaya, menciptakan pengalaman pelanggan yang tak terlupakan adalah suatu keharusan. Pelayanan yang baik di Palapa Coffee Shop dapat menjadi elemen yang membedakan Hotel Grand Inna Tunjungan dari pesaingnya, menjadikannya pilihan utama bagi tamu yang menginginkan pengalaman makan yang menyenangkan dan pelayanan yang memuaskan. Dengan demikian, setiap pelayan di coffee shop berperan penting dalam menciptakan citra positif dan berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang hotel.

Secara keseluruhan, pelayanan yang baik yang diberikan oleh pelayan di Palapa Coffee Shop memiliki pengaruh besar terhadap citra Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya. Pelayanan yang ramah, profesional, dan efisien tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membantu memperkuat reputasi hotel sebagai tempat yang memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan tamu. Pelayan yang melakukan tugas mereka dengan baik dapat menciptakan kesan yang mendalam dan positif, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pelanggan, menarik pelanggan baru, dan berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang hotel.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tugas pelayan di Palapa Coffee Shop sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Pelayan tidak hanya bertugas untuk mengantarkan makanan dan minuman, tetapi juga harus memastikan interaksi yang ramah dan profesional dengan pelanggan, serta mampu menangani keluhan dan permintaan khusus dengan baik. Dengan pelayanan yang memadai, Palapa Coffee Shop dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat memperkuat citra Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya sebagai tempat yang nyaman dan terpercaya untuk bersantai sambil menikmati makanan dan minuman.

DAFTAR REFERENSI

- Dwiyono, G. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Asrilia. *Indonesian Journal of Hospitality Administration*.
- Falahat, M. (2025). Service quality and customer satisfaction in restaurant industry in Malaysia using SERVQUAL model. *International Journal of Hospitality*.
https://www.researchgate.net/publication/394326280_Service_quality_and_customer_satis

- faction_using_SERVQUAL_Model_restaurant_industry_in_Malaysia
- Lee, T. (2025). Restaurant service quality: Literature study on service consistency and employee training. *International Journal of Management Studies*. <https://www.rajournals.in/index.php/ijmei/article/view/1607>
- Ling, W. (2025). Customer satisfaction and waiter service quality in hotel restaurants. *Deli Serdang Hospitality Review*. <https://ejurnal.poltekparmedan.ac.id/index.php/tehbmj/article/view/628>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2019). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific.
- Pakker, R. V. (2025). Analisis kualitas pelayanan pramusaji di restoran. *Panorama Journal*. https://cibangsa.com/index.php/panoramajournal/article/view/7229?utm_source=chatgpt.com
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *SERVQUAL revisited: A multiple-item scale of service quality*. *Journal of Retailing*.
- Rondonuwu, R. (2024). Analysis of waiter performance in improving service quality at Azure Bar Hotel Conrad Bali. *Journal of Hospitality Studies*. https://www.researchgate.net/publication/385432891_Analysis_Of_Waiter_Performance_In_Improving_Service_Quality_At_Azure_Bar_Hotel_Conrad_Bali
- Smith, J., & Brown, A. (2025). Training procedures and service quality in hospitality firms. *Hospitality Training Journal*. https://www.researchgate.net/publication/37357350_Training_and_Service_QualityA_Case_Study_Analysis_of_Regional_Australian_Restaurants
- Sihite, H. Y., & Handayani, N. F. (2023). The effect of facilities and waiter service quality on customer satisfaction. *Bogor Hospitality Journal*. <https://ojs.bogorhospitalityjournal.com/index.php/bhj/article/view/88>
- Suryana, A. (2026). Penerapan SOP waiter/waitress terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Restaurant Peterseli Kitchen. *Journal Literasi Sains*. <https://journal.literasisains.id/index.php/toba/article/download/7426/2831>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2022). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.