

**ANALISIS SISTEM PEMESANAN MENU DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN  
PADA YEN'S PANCAKE**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**DESSY DWI KUSUMA**

**NPM 062330601371**

**Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2026**

**ANALISIS SISTEM PEMESANAN MENU DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN  
PADA YEN'S PANCAKE**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:  
DESSY DWI KUSUMA  
NPM 062330601371**

**Menyetujui,**

**Palembang, 24 Juli 2026**

**Pembimbing I,**

**Yusnizal Firdaus, S.E., M.M  
NIP 196310221988031001**

**Pembimbing II,**

**Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB  
NIP 199212252023212048**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Studi Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari L. Z. Ridho., S.E., M.Ec., CHE  
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program  
D-III Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.  
NIP 199010202022032010**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dessy Dwi Kusuma  
NPM : 062330601371  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen  
Judul Laporan Akhir : Analisis Sistem Pemesanan Menu dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen  
pada Yen's Pancake

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 24 Juli 2026

  
Dessy Dwi Kusuma  
NPM 062330601371



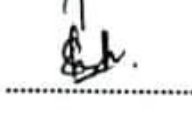
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dessy Dwi Kusuma  
NPM : 062330601371  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen  
Judul Laporan Akhir : Analisis Sistem Pemesanan Menu  
dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Konsumen pada Yen's Pancake

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat  
Tanggal: 24 Juli 2026

### TIM PENGUJI

| <u>No. Nama</u>                                     | <u>Tanda Tangan</u>                                                                  | <u>Tanggal</u> |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Yusnizal Firdaus, S.E.,MM<br>Ketua Penguji       |  | 22/7/26        |
| 2. Al Hushori, S.E., MAB<br>Anggota Penguji         |  | 10/8 '26       |
| 3. Silvana Oktanisa, S.IP., MSi<br>Anggota Penguji  |  | 27/07/26       |
| 4. Shally Rizkiyanti, S.Pd., MAB<br>Anggota Penguji |  | 27/07/2026     |

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Nilai diri tidak dibangun oleh seberapa cepat melangkah, tetapi oleh seberapa tulus bertahan di setiap prosesnya.**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NL 2026**
- **Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Akhir yang berjudul "Analisis Sistem Pemesanan Menu Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Yen's Pancake" dapat di selesaikan dengan tepat waktu. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis. Melalui laporan ini, penulis mengkaji bagaimana sistem pemesanan menu yang berjalan di Yen's Pancake memengaruhi mutu pelayanan yang diterima pelanggan.

Kajian ini dilatarbelakangi oleh keinginan penulis untuk memahami hambatan yang muncul dalam alur pemesanan serta merumuskan masukan yang dapat menunjang perbaikan pelayanan perusahaan. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya laporan ini tidak lepas dari doa, dukungan dan arahan banyak pihak. Untuk itu, penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penulisan berlangsung.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di kemudian hari. Semoga laporan ini bermanfaat, menambah wawasan pembaca, dan dapat dijadikan rujukan bagi pihak yang membutuhkannya.

Palembang, 24 Juli 2026  
Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E., MM, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberi arahan, masukan dan semangat selama penyusunan Laporan Akhir.
6. Ibu Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar dan memberi banyak masukan yang berharga.
7. Pimpinan CV Azzam Intan Abadi yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di persuhaan.
8. Seluruh karyawan Yen's Pancake yang bersedia membantu penulis memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya atas ilmu dan bimbingan yang diberikan selama masa perkuliahan.
10. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang tiada henti mendoakan, mendukung, dan memberi semangat kepada penulis.
11. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang saling mendukung selama perkuliahan maupun penyusunan laporan.

12. Seluruh sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, perhatian, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman selama proses penyusunan laporan akhir ini.
13. Teman-teman kelas 6 NL Angkatan 2023 yang telah berjuang, belajar, dan saling menyemangati hingga akhir masa perkuliahan.

Penulis berharap segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT, dan semoga Laporan Akhir ini memberi manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 24 Juli 2026  
Penulis

## ABSTRAK

Persaingan usaha kuliner yang kian ketat menuntut pelaku usaha memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Sistem pemesanan menjadi titik awal dalam proses pelayanan yang sangat memengaruhi kelancaran operasional usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pemesanan menu yang berjalan di Yen's Pancake, serta mengidentifikasi kendala yang terjadi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Pendekatan yang dipakai bersifat kualitatif deskriptif dengan data dihimpun melalui pengamatan, wawancara semi terstruktur, dan penelusuran dokumen. Key informan terdiri dari dua orang admin dan satu orang *owner* yang dipilih secara *purposive* karena terlibat langsung dalam pengelolaan pesanan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa sistem pemesanan menu pada Yen's Pancake masih mengandalkan *WhatsApp* dan pencatatan manual dalam menjalankan sistem pemesanannya. Hambatan yang teridentifikasi antara lain informasi pesanan yang tertumpuk dengan pesan lain, kesalahan pencatatan, keterlambatan penyampaian informasi antarbagian, serta data pelanggan yang tidak tersimpan secara terstruktur. Kendala tersebut berdampak pada menurunnya ketepatan dan kecepatan pelayanan, keterlambatan pengiriman, serta berkurangnya kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Sebagai solusi, penelitian ini merekomendasikan penggunaan *form* atau nota pesanan sederhana yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan guna meminimalkan kesalahan pencatatan dan memperlancar koordinasi antarbagian sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat meningkat secara optimal.

**Kata Kunci:** *Sistem Pemesanan Menu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, UMKM Kuliner, Pencatatan Manual*

## **ABSTRACT**

*The increasingly competitive culinary industry requires business owners to deliver excellent service to their customers. The menu ordering system serves as the initial stage of the service process and plays a crucial role in ensuring smooth business operations. This study aims to analyze the menu ordering system implemented at Yen's Pancake, identify the challenges encountered, and examine their impact on service quality. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, semi-structured interviews, and document analysis. The key informants consisted of two administrative staff members and one business owner, who were selected purposively due to their direct involvement in managing customer orders. The findings reveal that Yen's Pancake still relies on WhatsApp and manual record-keeping to manage its ordering system. Several challenges were identified, including customer orders being buried among other chat messages, recording errors, delays in communication between departments, and unstructured customer data management. These issues negatively affect the accuracy and timeliness of service, lead to delivery delays, and reduce customer satisfaction and trust. As a solution, this study recommends the implementation of a simple order form or receipt tailored to the company's operational needs to minimize recording errors, improve coordination among departments, and ultimately enhance the quality of customer service.*

**Keywords:** Menu Ordering System, Service Quality, Customer Satisfaction, Culinary SMEs, Manual Record-Keeping.

## DAFTAR ISI

|                                            | Halaman     |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                 | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>              | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>          | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>vi</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>           | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                 | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>               | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>             | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 3           |
| 1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir.....       | 3           |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir ..... | 3           |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian.....               | 3           |
| 1.4. 2 Manfaat Penelitian.....             | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>       | <b>6</b>    |
| 2.1 Sistem .....                           | 6           |
| 2.1.1 Pengertian Sistem .....              | 6           |
| 2.1.2 Unsur–Unsur Sistem .....             | 6           |
| 2.2 Sistem Pemesanan .....                 | 6           |
| 2.2.1 Pengertian Sistem Pemesanan .....    | 6           |
| 2.2.2 Tujuan Sistem Pemesanan .....        | 7           |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3 Pelayanan .....                                             | 8         |
| 2.3.1 Pengertian Pelayanan .....                                | 8         |
| 2.3.2 Karakteristik Pelayanan.....                              | 8         |
| 2.4 Kualitas Pelayanan .....                                    | 9         |
| 2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                       | 9         |
| 2.4.2 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....  | 9         |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan .....                                    | 10        |
| 2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                       | 10        |
| 2.5.2 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....  | 11        |
| 2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....                        | 12        |
| 2.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ... | 12        |
| <b>BAB III METODE LAPORAN AKHIR .....</b>                       | <b>14</b> |
| 3.1 Profil Perusahaan.....                                      | 14        |
| 3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....                    | 15        |
| 3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....              | 16        |
| 3.1.3 Aktivitas dan Objek Perusahaan Terkait dengan Topik.....  | 20        |
| 3.2 Metode Laporan Akhir .....                                  | 21        |
| 3.2.1 Pendekatan Penelitian .....                               | 21        |
| 3.2.2 Jenis dan Sumber Data .....                               | 22        |
| 3.2.3 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....              | 23        |
| 3.2.4 <i>Key Informan</i> .....                                 | 24        |
| 3.2.5 Analisis Data .....                                       | 25        |
| <b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN .....</b>                      | <b>26</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                      | 26        |
| 4.1.1 Sistem pemesanan menu pada Yen’s Pancake.....             | 27        |
| 4.1.2 Kendala dalam Sistem Pemesanan Menu.....                  | 32        |
| 4.1.3 Dampak Kendala terhadap Kualitas Pelayanan .....          | 35        |
| 4.2 Pembahasan .....                                            | 36        |
| <b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>                        | <b>41</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                             | 41        |
| 5.2 Saran.....                                                  | 41        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                      | <b>43</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                                  | <b>45</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Yen's Pancake .....   | 16 |
| Gambar 4. 1 Format Pemesanan WhatsApp .....           | 27 |
| Gambar 4. 2 Format Pemesanan Instagram .....          | 28 |
| Gambar 4. 3 Melakukan Pemesanan di Toko .....         | 29 |
| Gambar 4. 4 Chat yang menumpuk.....                   | 32 |
| Gambar 4. 5 Kesalahan jumlah produk.....              | 33 |
| Gambar 4. 6 Kekeliruan antara admin dan produksi..... | 34 |
| Gambar 4. 7 Admin memperoleh banyak pesanan.....      | 35 |
| Gambar 4. 8 Form Pemesanan Menu Yen's Pancake .....   | 40 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Kesepakatan Bimbingan (Pembimbing I)
5. Kesepakatan Bimbingan (Pembimbing II)
6. Lembar Bimbingan (Pembimbing I)
7. Lembar Bimbingan (Pembimbing II)
8. Lembar Kunjungan Perusahaan
9. Lembar Rekomendasi Ujian
10. Lembar Revisi I
11. Lembar Revisi II
12. Lembar Pelaksanaan Revisi
13. Hasil Wawancara Pengambilan Data
14. Form Pemesanan Menu di Yen's Pancake
15. Surat Selesai Penelitian
16. Dokumentasi