

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.