

Ringkasan Eksekutif

Industri kuliner merupakan salah satu sektor penting yang menunjang kinerja industri pengolahan nonmigas. Negiya mengambil konsep sebuah restoran Jepang di Melbourne yang bernama Menya dan terkenal akan menu *gyutan don*. Negiya ingin mengembangkan bisnisnya melalui peningkatan kualitas sumber daya manusianya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan utama yang berkaitan dengan sumber daya manusia di Negiya serta rekomendasi solusi penyelesaiannya. Adapun masalah prioritas dari restoran Negiya Express adalah manajemen yang tidak terstruktur yang menyebabkan pelayanan yang lama di outlet Negiya Express. Penulis menggunakan teori-teori yang relevan yang sudah dipelajari selama perkuliahan dalam menemukan masalah prioritas seperti *human resources management*, standarisasi SOP dan juga kinerja karyawan dan juga *tools* seperti Nvivo. Penulis menggunakan beberapa pendekatan metodologi untuk menyelesaikan masalah utama yang sudah diidentifikasi. Solusi terbaik untuk restoran Negiya adalah dengan mengubah SOP pelayanan dengan menggunakan sistem baru yaitu *kitchen display order*. Analisis yang mendalam mengenai struktur manajemen di restoran Negiya membuka peluang untuk perbaikan sehingga akan berdampak positif bagi keseluruhan perkembangan bisnis perusahaan Negiya.

Kata Kunci: Industri kuliner, Sumber Daya Manusia, Standarisasi SOP, Kinerja Karyawan, Nvivo

Executive Summary

The food and beverage industry is an important sector that supports the performance of the non-oil and gas processing industry. Negiya takes the concept of a Japanese restaurant in Melbourne called Menya and is famous for its gyutan don menu. Negiya wants to develop its business by improving the quality of its human resources. This study aims to analyze the main problems related to human resources in Negiya and recommend solutions. The priority problem of the Negiya Express restaurant is unstructured management which causes long service at Negiya Express outlets. The author uses relevant theories that have been studied during lectures in finding priority issues such as human resources management, SOP standardization and also employee performance and also tools like Nvivo. The author uses several methodological approaches to solve the main problems that have been identified. The best solution for the Negiya restaurant is to change the service SOP by using a new system, namely the kitchen display order. An in-depth analysis of the management structure at Negiya restaurants opens up opportunities for improvement so that it will have a positive impact on the overall business development of the Negiya company.

Keywords: *Food and Beverage, Human Resources, SOP Standardization, Employee Performance, Nvivo*