

RINGKASAN EKSEKUTIF

Food and Beverage Business adalah salah satu lingkup industri yang selalu meningkat tiap tahunnya. Menjadi kontributor yang sangat besar tiap tahunnya, sektor industri jasa makanan dan minuman mengalahkan bisnis produk manufaktur lainnya. Ruang lingkup bisnis ini terdiri dari restoran, kafe, bar, dan juga catering service. Mengelola usaha food and beverage perlu mengoptimalkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang handal agar operasional dapat berlangsung dengan baik. Selain SDM, perusahaan juga perlu menyusun SOP, karena dengan adanya SOP menjadi penentu apakah sistem pengoperasian restoran sudah memenuhi standar yang sesuai dan terarah. SOP memiliki peran penting untuk keberlangsungan usaha untuk sebagai pedoman karyawan untuk melayani dan bekerja sesuai dengan standar restoran. SOP yang perlu diterapkan dalam sebuah Food and Beverage Business adalah SOP penyajian, SOP memasak, dan juga SOP pelayanan. Apabila dalam sebuah restoran SOP tidak diterapkan dengan baik oleh karyawan, tentunya kualitas restoran akan menurun, dan restoran tidak dapat mengukur kinerja pelayanan. Kegiatan Project Improvement akan dilakukan mahasiswa sesuai data yang didapat selama magang 6 bulan di perusahaan Artisan Kuliner Group, dengan menganalisis dan mengelola masalah apa saja yang terjadi di bidang operasional khususnya di salah satu brand, yaitu Bakerman. Akar masalah yang kelompok dapat simpulkan ialah operasional yang masih belum terlaksanakan dengan baik seperti waiting time penyajian makanan yang masih lama, *quality control* yang terdapat dalam produk pastry, hingga display produk tiap outlet yang berbeda-beda. Hal ini mengerucut pada *quality control* yang terdapat di restoran, juga SOP karyawan. Dalam menganalisa masalah tersebut, kelompok akan menyusun beberapa solusi yang dapat diterapkan supaya brand Bakerman bisa menjadi lebih baik lagi. Dalam penelitian, data akan diperoleh melalui interview dengan supervisor dan leader Bakerman, selain itu juga kelompok akan mengumpulkan data sekunder melalui jurnal dan artikel terkait topik yang diangkat sebagai data pendukung. Kelompok harap agar hasil akhir penelitian dapat membawa brand Bakerman untuk memaparkan sistem operasional yang lebih baik, dan memberikan dampak bagi perkembangan brand Bakerman.

EXECUTIVE SUMMARY

The Food and Beverage business is one of the industrial scopes that always increases every year. Being a very large contributor every year, the food and beverage service industry sector outperforms other manufacturing product businesses. The scope of this business consists of restaurants, cafes, bars, and also catering services. Managing a food and beverage business needs to optimize reliable HR (Human Resources) so that operations can run well. In addition to human resources, companies also need to prepare SOPs, because having SOPs determines whether the restaurant's operating system meets appropriate and directed standards. SOP has an important role for business continuity as a guideline for employees to serve and work according to restaurant standards. SOPs that need to be implemented in a Food and Beverage Business are serving SOPs, cooking SOPs, and service SOPs. If a restaurant SOP is not implemented properly by employees, of course the quality of the restaurant will decrease, and the restaurant cannot measure service performance. Project Improvement activities will be carried out by students according to the data obtained during a 6-month internship at the Artisan Culinary Group company, by analyzing and managing any problems that occur in the operational field, especially in one of the brands, namely Bakerman. The root of the problem that can be concluded is that operations have not been carried out properly, such as waiting times for food serving, quality control in pastry products, and product displays for each outlet that are different. This boils down to quality control in restaurants, as well as employee SOPs. In analyzing the problem, the group will develop several solutions that can be implemented so that Bakerman can become even better. In research, data will be obtained through interviews with Bakerman supervisors and leaders, besides that the group will also collect secondary data through journals and articles related to the topics raised as data support. The group hopes that the final results of the research can bring Bakerman to describe a better operational system, and have an impact on the development of the brand.