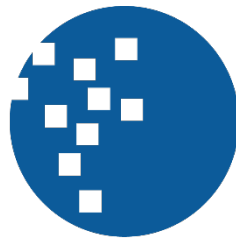


**PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS
UNTUK MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI
ZENGUSTO**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

AGNES MARSHA SUSANTI

00000075119

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS
UNTUK MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI
ZENGUSTO**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

AGNES MARSHA SUSANTI

00000075119

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Agnes Marsha Susanti

Nomor Induk Mahasiswa : 00000075119

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK
MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI ZENGUSTO

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 Mei 2025



Agnes Marsha Susanti

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI ZENGUSTO

Oleh

Nama : Agnes Marsha Susanti

NIM : 00000075119

Program Studi : Management

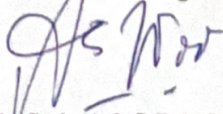
Fakultas : Bisnis

Telah diSetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Juni 2025

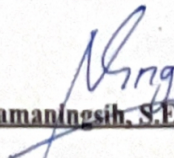
Pembimbing



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR

NIDN : 0305027607

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO

NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK
MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI ZENGUSTO

Oleh

Nama : Agnes Marsha Susanti
NIM : 00000075119
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

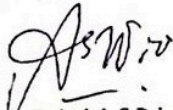
Telah diujikan pada hari Kamis, 12 Juni 2025

Pukul 08.00 s/d 09.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



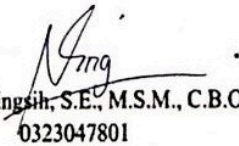
Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR
0305027607

Penguji



Dr. Ir. Yosef Budi Susanto, M.M.
0301056103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Agnes Marsha Susanti

NIM : 00000075119

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK
MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI ZENGUSTO**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 2 Juni 2025

Yang menyatakan,



Agnes Marsha Susanti

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: **“PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI ZENGUSTO”** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen, Jurusan manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR , sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Hoky Nanda sebagai Program Officer Skystar Ventures yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan Skystar Ventures yang berperan sebagai inkubator bisnis ZenGusto yang menyediakan berbagai fasilitas pendukung, sehingga mahasiswa dan rekan-rekan ZenGusto dapat mengembangkan dan menjalankan bisnis dengan lebih efektif dan lancar.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

8. Kepada tim ZenGusto yang telah bekerja sama dengan baik selama program praktik kerja magang berlangsung
9. Jessica Sharon, Amelia Caroline, Elok Putri, Beata Lexa, Jessica Permatasari, dan Yemima Grocia, sebagai teman seperjuangan selama masa perkuliahan hingga selesainya laporan magang ini.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa sebutkan seluruhnya yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan saya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan laporan magang yang berjudul “PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI ZENGUSTO”, penulis berharap bahwa hasil dan pengalaman yang diperoleh selama pelaksanaan magang dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem manajemen kualitas di ZenGusto. Penulis juga berharap laporan ini dapat menjadi sumber informasi dan inspirasi bagi para pelaku usaha kuliner, khususnya dalam meningkatkan mutu produk dan membangun reputasi yang kuat di pasar. Selain itu, penulis berharap sistem manajemen kualitas yang dikembangkan dapat terus diterapkan dan disempurnakan sehingga ZenGusto mampu mempertahankan keunggulan kompetitifnya, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperluas pangsa pasar di masa depan. Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi ZenGusto, tetapi juga bagi perkembangan industri kuliner secara umum

Tangerang, 2 Juni 2025



Agnes Marsha Susanti

M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN KUALITAS UNTUK MENINGKATKAN KEUNGGULAN DAN REPUTASI ZENGUSTO

Agnes Marsha Susanti

ABSTRAK

Laporan magang ini membahas pengalaman mahasiswa sebagai Chief Product Officer (CPO) dalam mengembangkan sistem manajemen kualitas di ZenGusto, bisnis makanan Jepang berbasis preorder (open PO). ZenGusto dipilih karena visi dan komitmennya menghadirkan produk berkualitas tinggi, autentik, inovatif, dan terjangkau untuk konsumen Indonesia yang semakin kritis terhadap mutu dan keamanan pangan. Selama magang, mahasiswa berperan aktif dalam merancang dan menerapkan prosedur kualitas mulai dari pengelolaan bahan baku, pengawasan proses produksi, hingga evaluasi produk akhir. Tantangan yang dihadapi meliputi variasi kualitas bahan baku, resistensi tim terhadap perubahan proses, serta keterbatasan sumber daya untuk pelaporan dan monitoring kualitas. Melalui pelatihan intensif, penerapan SOP ketat, dan pengembangan sistem pelaporan sederhana, mahasiswa berhasil meningkatkan konsistensi mutu produk dan reputasi ZenGusto. Contohnya, dari open PO pertama dengan 100 pelanggan, 40% memberikan masukan. Setelah perbaikan, open PO kedua diikuti 150 pelanggan dengan 85% menyatakan rasa produk sesuai harapan, menunjukkan peningkatan kualitas yang signifikan. Pengalaman ini tidak hanya memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ZenGusto, tetapi juga memperkaya wawasan dan keterampilan penulis dalam manajemen kualitas dan kewirausahaan di industri kuliner yang kompetitif.

Kata kunci: Sistem Manajemen Kualitas, ZenGusto, Chief Product Officer, Pengembangan Produk

DEVELOPMENT OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TO ENHANCE THE EXCELLENCE AND REPUTATION OF ZENGUSTO

Agnes Marsha Susanti

ABSTRACT (English)

This internship report discusses the experience of a student serving as Chief Product Officer (CPO) in developing a quality management system at ZenGusto, a Japanese food business operating on a preorder (open PO) basis. ZenGusto was chosen due to its vision and commitment to delivering high-quality, authentic, innovative, and affordable products for Indonesian consumers who are increasingly critical of food quality and safety. During the internship, the student actively participated in designing and implementing quality procedures, ranging from raw material management, production process supervision, to final product evaluation. Challenges faced included variations in raw material quality, team resistance to process changes, and limited resources for quality reporting and monitoring. Through intensive training, strict implementation of standard operating procedures (SOPs), and development of a simple reporting system, the student successfully helped improve product quality consistency and ZenGusto's market reputation. For example, from the first open PO with 100 customers, 40% provided feedback. After improvements, the second open PO, attended by 150 customers, saw 85% stating that the product taste met their expectations, demonstrating significant quality enhancement. This experience not only contributed meaningfully to ZenGusto's development but also enriched the author's insight and skills in quality management and entrepreneurship within the competitive culinary industry.

Keywords: Quality Management System, ZenGusto, Chief Product Officer, Product Development.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	3
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	4
1.3.1 Waktu Pelaksanaan	4
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	7
2.1.1 Visi Misi.....	8
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	13

3.1	Kedudukan dan Koordinasi	13
3.2	Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	20
3.2.1	Tugas Kerja Magang	20
3.2.2	Uraian Kerja Magang	31
3.3	Kendala yang Ditemukan	42
3.4	Solusi atas Kendala yang Ditemukan	45
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....		50
4.1	Simpulan.....	50
4.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uraian Kegiatan Bimbingan Bersama Mentor dan Supervisor	14
Tabel 3.2 Rangkuman Pekerjaan Selama Magang	23
Tabel 3.3 Kendala Yang Dihadapi Selama Kerja Magang	43
Tabel 3.4 Solusi Atas Kendala Yang Dihadapi Selama Kerja Magang	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Skystar Ventures	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Skystar Ventures	12
Gambar 3. 1 Bagan Pelaporan Pelaksanaan Tugas	13
Gambar 3. 2 Bagan Struktur Koordinasi Kerja Magang.....	18
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi ZenGusto	18
Gambar 3. 4 Logo ZenGusto.....	21
Gambar 3. 5 Produk ZenGusto.....	22
Gambar 3. 6 Melakukan Riset di SURABAYA.....	33
Gambar 3. 7 Seleksi Supplier Antara Superindo dan Farmers Market	35
Gambar 3. 8 Pengawasan Proses Produksi.....	37
Gambar 3. 9 Pembuatan Prototype.....	38
Gambar 3. 10 Komunikasi dengan CFO	40
Gambar 3. 11 Feedback Pelanggan	41

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar MBKM 01.....	59
B. Kartu MBKM 02.....	60
C. Daily Task MBKM 03.....	61
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM 04.....	76
E. Lampiran pengecekan hasil Turnitin.....	77

