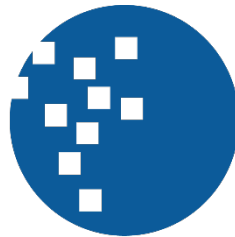


**PERAN *CHIEF OPERATIONAL OFFICER BRAND*
CHEERMOL DALAM PERANCANGAN DAN
IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN

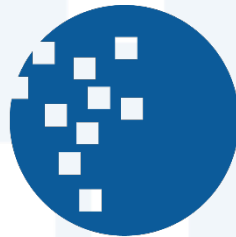
PROFESSIONAL SKILL ENHANCEMENT PROGRAM

Graceilla Maureen

00000082490

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

**PERAN *CHIEF OPERATIONAL OFFICER BRAND*
CHEERMOL DALAM PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI
SISTEM OPERASIONAL**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN

PROFESSIONAL SKILL ENHANCEMENT PROGRAM

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana (S.Manajemen)

Graceilla Maureen

00000082490

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Graceilla Maureen

Nomor Induk Mahasiswa : 00000082490

Program Studi : Manajemen

Laporan MBKM Kewirausahaan dengan judul:

PERAN CHIEF OPERATIONAL OFFICER BRAND CHEERMOL DALAM PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan Prostep 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 Prostep, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan Prostep yang telah saya tempuh.

Tangerang, 1 December 2015



(Graceilla Maureen)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan dengan judul

PERAN CHIEF OPERATIONAL OFFICER BRAND CHEERMOL DALAM PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL

Oleh

Nama : Graceilla Maureen
NIM : 00000082490
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Laporan Prostep Program Studi Manajemen
Universitas Multimedia Nusantara

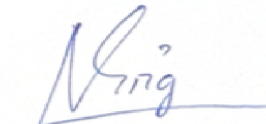
Tangerang, 8 Desember 2025

Pembimbing



**Putu Yani Pratiwi, S.T., M.M.,
NIDN 0314018302**

Ketua Program Studi Manajemen



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

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Prostep dengan judul

PERAN *CHIEF OPERATIONAL OFFICER* BRAND CHEERMOL DALAM PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL

Oleh

Nama : Graceilla Maureen
NIM : 00000082490
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 11 Desember 2025

Pukul 16.00 s.d 17.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing

Putu Yani Pratiwi, S.T., M.M.,

NIDN 0314018302

Penguji

Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.

NIDN 0320089001

Ketua Program Studi Manajemen

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

NIDN 0323047801

NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Graceilla Maureen
Nomor Induk Mahasiswa : 00000082490
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Jenis Karya : Laporan Profesional Skill Enchanment Program
Judul Karya Ilmiah : Peran *Chief Operational Officer* Brand
CHEERMOL Dalam Perancangan dan
Implementasi Sistem Operasional

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan letter of acceptance) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
- ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 11 Desember 2025



Graceilla Maureen

KATA PENGANTAR

Mengucapkan terima kasih

1. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc, Ph.D, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T., M.P.C., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Putu Yani Pratiwi, S.T., M.M., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..
6. Vincentius Benedictus selaku CEO Tim Cheermol, Laurentia Ratna selaku CMO Tim Cheermol, Valent Tansuri selaku CFO Tim Cheermol yang telah bekerja sama dengan penulis dalam merintis dan mengembangkan Cheermol, serta saling mendukung dalam pembagian tugas dan tanggung jawab selama program berlangsung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih memiliki berbagai keterbatasan. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai bahan pembelajaran bagi penulis sendiri, referensi bagi mahasiswa lain yang akan mengikuti PRO-STEP, maupun sebagai gambaran praktis mengenai peran Chief Operational Officer dalam merancang dan mengelola sistem operasional pada sebuah bisnis rintisan di bidang kuliner.

Tangerang, 8 December 2025



Graceilla Maureen

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

PERAN *CHIEF OPERATIONAL OFFICER BRAND* CHEERMOL DALAM PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM OPERASIONAL

(Graceilla Maureen)

ABSTRAK

Laporan ini membahas peran *Chief Operational Officer (COO)* dalam merancang dan mengimplementasikan sistem operasional brand CHEERMOL, usaha rintisan camilan cimol berbasis mood yang dikembangkan melalui program PRO-STEP. Pemilihan bisnis ini didasarkan pada potensi besar industri snack berbahan aci, keresahan penulis sebagai konsumen yang sulit menemukan cimol keju berkualitas di Tangerang Selatan, serta peluang menghubungkan pengalaman ngemil dengan suasana hati konsumen. Dalam pelaksanaannya, penulis menghadapi beberapa kendala utama, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan waktu produksi, ketidakonsistenan kualitas produk, serta pengelolaan stok dan persiapan bazaar yang belum terstruktur. Melalui penyusunan SOP-001, SOP-002, SOP-003, jobdesc berbasis station, kalender produksi, sistem *inventory* FIFO, *quality check* yang ketat, serta pemanfaatan thermometer, *timer*, dan aplikasi kasir Loyverse POS, kendala tersebut dapat diminimalkan. Praktik ini memberikan pembelajaran bagi penulis mengenai penerapan konsep POAC, manajemen operasi, pengendalian kualitas, koordinasi lintas divisi, serta pentingnya pengambilan keputusan berbasis data dalam membangun bisnis kuliner yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, laporan ini merangkum proses perancangan sistem, evaluasi kendala, serta rekomendasi pengembangan operasional CHEERMOL pada tahap selanjutnya.

Kata kunci: *Chief Operational Officer*, CHEERMOL, sistem operasional, PROSTEP, manajemen operasi.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

The Role of the Chief Operating Officer of CHEERMOL in Designing and Implementing the Business Operational System

(Graceilla Maureen)

ABSTRACT

This report discusses the role of the Chief Operational Officer (COO) in designing and implementing the operational system of CHEERMOL, a mood-based cimol snack start-up developed through the PRO-STEP program. The business was chosen because of the high potential of the tapioca-snack industry, the author's concern as a consumer who finds it difficult to obtain high-quality cheese cimol in South Tangerang, and the opportunity to connect snacking experiences with customers' moods. During implementation, the author faced several key challenges, including limited human resources and production time, inconsistent product quality, and unstructured stock management and bazaar preparation. These issues were mitigated through the development of SOP-001, SOP-002, and SOP-003, station-based job descriptions, a production calendar, a FIFO inventory system, strict quality checks, and the use of tools such as a thermometer, timer, and Loyverse POS application. This practice provided concrete learning on the application of POAC, operations management, quality control, cross-division coordination, and data-driven decision making in building a sustainable food business. Overall, this report summarizes system design, problem evaluation, and recommendations for future operational development of CHEERMOL.

Keywords: Chief Operational Officer, CHEERMOL, operational system, PRO-STEP, operations management

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB 1	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	5
1.2.1 Tujuan Kegiatan <i>Professional Skill Enhancement Program</i> (PRO-STEP)	6
1.2.2 Tujuan Bersama Kelompok CHEERMOL	6
1.2.3 Tujuan Penulis Sebagai Chief Operational Officer (COO)	10
1.3 Prosedur dan Deskripsi Waktu	11
1.3.1 Tahap Pembentukan Tim dan Penetapan Peran (Juni–Juli 2025)	14
1.3.2 Tahap Ideasi dan Validasi Awal (Juli – Agustus 2025)	14
1.3.3 Tahap Pendaftaran dan Pembekalan Awal (Agustus – September 2025)	15
1.3.4 Tahap Research & Development Lanjutan (September–Oktober 2025)	15
1.3.5 Tahap Produksi dan Validasi Pasar (September – Oktober 2025)	16
1.3.6 Tahap Implementasi Strategi Bisnis dan Pemasaran (Oktober – November 2025)	17
1.3.7 Tahap Evaluasi dan Penyusunan Laporan Akhir (27 Oktober – November 2025).....	17
1.3.8 <i>Mentoring Internal</i>	18
1.3.9 <i>Mentoring</i> Eksternal	20
1.3.10 Bimbingan ProStep	22

1.4 Manfaat	25
1.4.1 Manfaat Teoritis	25
1.4.2 Manfaat Praktis	26
BAB 2	28
2.1. Tahapan Pekerjaan	28
2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja <i>Chief Operating Officer</i> (COO)	32
2.2.1 Planning	32
2.2.2 Kegiatan Analysis	51
2.2.3 Kegiatan Managing (Organizing & Actuating)	56
2.2.4 Kegiatan Controlling	58
2.2.5 Kegiatan Ideation Program	60
2.2.6 Kontribusi Tambahan	64
2.3 Kendala yang Ditemukan	67
2.3.1 Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Waktu Produksi	67
2.3.2 Ketidak konsistenan Kualitas Produk	67
2.4 Solusi atas Kendala yang Dihadapi	68
2.4.1 Penyesuaian Jadwal dan Pembagian Tugas Produksi	68
2.4.2 Standarisasi Bahan dan Proses untuk Menjaga Kualitas	68
BAB 3 PERENCANAAN BISNIS JANGKA PENDEK	70
3.1. Deskripsi Perusahaan	70
3.1.1 Visi dan Misi CHEERMOL	70
3.1.2 Identitas Brand & Logo CHEERMOL	71
3.1.3 Positioning & Konsep Produk	73
3.1.4 Nilai-Nilai Brand & Pengalaman Pelanggan	73
3.1.5 Model Bisnis CHEERMOL	74
3.1.6 Produksi & SOP Dasar	74
3.1.7 Tantangan Operasional dalam Perjalanan Bisnis	76
3.1.8 Kesimpulan Umum Deskripsi Perusahaan	78
3.2. Struktur organisasi Perusahaan	79
3.2.1 Chief Executive Officer (CEO) - Vincentius Benedictus Martajaya	81
3.2.2 Chief Operating Officer (COO) – Graceilla Maureen	82
3.2.3 Chief Marketing Officer (CMO) – Lauren	83
3.2.4 Chief Financial Officer (CFO) – Valent	83
3.3. Analisis Kelayakan Usaha	84

3.3.1 Kelayakan Produk yang Dihasilkan	87
3.3.2 Kelayakan Pasar & Target Konsumen	88
3.3.3 Kelayakan Sumber Daya Manusia	91
3.3.4 Analisis Kelayakan Keuangan	93
3.4. Produksi	95
3.4.1 Perencanaan Produksi 2026	96
3.5. Strategi Pemasaran	98
3.5.1. Segmenting, Targeting, Positioning (STP)	98
3.5.2. Proyeksi Pemasaran Selama 1 Tahun	104
3.5.3 Analisa Kompetitor	108
3.6. Strategi Keuangan	112
3.7. Milestone Pengembangan Usaha CHEERMOL	114
3.7.1 Short-Term Milestone (0–3 Bulan)	115
3.7.2 Long-Term Milestone (6–12 Bulan)	116
3.8 Pembuatan KPI (Key Performance Indicator) Untuk Seluruh Divisi CHEERMOL	118
3.8.1 Key Performance Indicator (KPI) - CEO	118
3.8.2 Key Performance Indicator (KPI) – COO	120
3.8.3 Key Performance Indicator (KPI) - CMO	121
3.8.4 Key Performance Indicator (KPI) - CFO	122
3.8.5 Key Performance Indicator (KPI) – Tim CHEERMOL	124
3.8.6 Key Performance Indicator (KPI) – Production Crew	125
3.8.7 Key Performance Indicator (KPI) – Offline Store Crew	128
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	131
4.1 Simpulan	131
4.2 Saran	131
4.2.1 Saran bagi Universitas Multimedia Nusantara / PRO-STEP	132
4.2.2 Saran bagi Mahasiswa yang Akan Mengikuti PRO-STEP	132
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan	12
Tabel 2.1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan Selama PROSTEP	28
Tabel 3.1 Tabel Segmentasi Demografis (Generasi)	99
Tabel 3.2 Tabel Segmentasi Psikografis (Gaya Hidup)	100
Tabel 3.3 Tabel Segmentasi Behavioral	101
Tabel 3.4 Tabel Segmentasi Geografis	101
Tabel 3.5 Target Market CHEERMOL	104
Tabel 3.6 Analisis Kompetitor	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Emphasize Map</i> Awal Cheermol	3
Gambar 1.2 Survey Pasar	4
Gambar 2.1 Proses RnD CHEERMOL	33
Gambar 2.2 SOP-001	34
Gambar 2.3 SOP-002	35
Gambar 2.4 SOP-003	37
Gambar 2.5 Cara memasak, Do's and Don'ts tenant.	38
Gambar 2.6 JobDesc	40
Gambar 2.7 Kalender Produksi 2025	42
Gambar 2.8 COGS CHEERMOL	43
Gambar 2.9 SOP-004 (Sanitasi)	44
Gambar 2.10 SOP-005 (<i>Cashier</i>)	45
Gambar 2.11 SOP-006 (<i>Refund</i>)	47
Gambar 2.12 SOP-007 Manajemen Sampah	48
Gambar 2.13 SOP-008 Keselamatan Kerja	49
Gambar 2.14 Production Matrix	50
Gambar 2.15 Struktur Manpower Produksi	51
Gambar 2.16 Estimasi Jam Kerja	51
Gambar 2.17 Revisi SOP-001	53
Gambar 2.18 Revisi SOP-003	54
Gambar 2.19 Inventory Product	55
Gambar 2.20 Jadwal Produksi Massal	56
Gambar 2.21 Bahan Baku	57
Gambar 2.22 Persiapan Bazaar	58
Gambar 2.23 Produk Error/ tidak lulus QC	59
Gambar 2.24 Cross-check Stok	60
Gambar 2.25 Contoh penerapan FIFO	61
Gambar 2.26 Produk Frozen	62
Gambar 2.27Tampilan Aplikasi Kasir Loyverse POS, Thermometer, dan Timer.	64
Gambar 2.28 Logo Awal CHEERMOL	65
Gambar 2.29Dokumentasi Bazaar dan Produksi	66
Gambar 3.1 Identitas Brand & Logo CHEERMOL	71
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	80

Gambar 3.3 Proses FGD Cheermol	88
Gambar 3.4 Foto Pembeli Saat Bazaar	90
Gambar 3.5 Foto Pembeli Pre Order	91
Gambar 3.6 Sumber Daya Manusia Cheermol	93
Gambar 3.7 Gambar Analisis Studi Kelayakan Bisnis	95
Gambar 3.8 Proyeksi Tahun 2026	98
Gambar 3.9 Strategi Promosi CHEERMOL	106
Gambar 3.10 Budget Proyeksi CHEERMOL Setahun	107
Gambar 3.11 Strategi Keuangan CHEERMOL	114
Gambar 3.12 KPI (<i>Key Performance Index</i>) untuk CEO (<i>Chief Executive Officer</i>)	118
Gambar 3.13 KPI (<i>Key Performance Index</i>) untuk COO (<i>Chief Operating Officer</i>)	120
Gambar 3.14 KPI (<i>Key Performance Index</i>) untuk CMO (<i>Chief Marketing Officer</i>)	121
Gambar 3.15 KPI (<i>Key Performance Index</i>) untuk CFO (<i>Chief Financial Officer</i>)	123
Gambar 3.16 KPI (<i>Key Performance Index</i>) untuk Team CHEEMOL	124
Gambar 3.17 KPI (<i>Key Performance Index</i>) untuk Production Crew CHEEMOL	126
Gambar 3.18 KPI (<i>Key Performance Index</i>) untuk Offline Store Crew CHEEMOL	128



DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Penerimaan (LoA)	134
B. Form Counselling Prostep.....	136
C. Lembar Persetujuan Laporan Prostep.....	137
D. Surat Pengantar MBKM Kewirausahaan (MBKM 01)	138
E. Kartu MBKM Kewirausahaan (MBKM 02).....	139
F. Lembar Daily Task (MBKM 03)	140
G. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04)	141
H. Lampiran pengecekan hasil Turnitin	142
I. Lampiran SOP-001.....	143
J. Lampiran SOP-002.....	144
K. Lampiran SOP-003.....	146
L. Lampiran JobDesc Produksi.....	148
M. Lampiran Kalender Produksi.....	149
N. Lampiran Inventory Cheermol.....	150
O. Lampiran COGS	152
P. Lampiran SOP-004.....	153
Q. Lampiran SOP-005.....	155
R. Lampiran SOP-006.....	156
S. Lampiran SOP-007.....	158
T. Lampiran SOP-008.....	159

