

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN**

#### **PROFESSIONAL SKILL ENHANCEMENT PROGRAM**

##### **2.1. Tahapan Pekerjaan**

Bagian ini menjelaskan alur aktivitas saya selama pelaksanaan proyek, mulai dari tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan operasional, hingga evaluasi akhir. Seluruh kegiatan dilakukan secara bertahap setiap pekan dan mencakup proses diskusi, koordinasi, mentoring, serta penyelesaian tugas-tugas teknis yang mendukung kelancaran operasional proyek. Uraian ini membantu menggambarkan bagaimana tanggung jawab saya dijalankan secara sistematis dan berkesinambungan, sekaligus menunjukkan perkembangan pemahaman, keterampilan, serta kontribusi saya dalam kegiatan proyek yang ditugaskan.

Tabel 2.1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan

Selama Prostep

| No. | Pekan | Proyek | Keterangan |
|-----|-------|--------|------------|
|-----|-------|--------|------------|

|   |         |                                                |                                                                                                                                                                 |
|---|---------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Pekan 1 | Perencanaan Operasional Awal                   | Mengidentifikasi kebutuhan operasional dasar (alat, bahan baku, SDM), menyusun alur kerja awal, serta menilai kesiapan tim dalam mengeksekusi konsep shave ice. |
| 2 | Pekan 2 | Perancangan Sistem Operasional & Brand Support | Menerjemahkan konsep dan identitas brand ke kebutuhan operasional seperti alur pelayanan, standar kebersihan, konsep booth, dan kesiapan peralatan.             |
| 3 | Pekan 3 | Pengelolaan Proses R&D                         | Mengatur jadwal uji coba produk, memastikan ketersediaan bahan dan alat, serta menjaga konsistensi proses R&D.                                                  |
| 4 | Pekan 4 | Pengumpulan Data Konsumen Lapangan             | Mendukung penyusunan empathy map melalui observasi perilaku konsumen, alur pembelian, waktu tunggu, dan respons awal terhadap produk.                           |
| 5 | Pekan 5 | Evaluasi Kesiapan Produksi Internal            | Mengevaluasi efisiensi proses produksi, penggunaan bahan baku, takaran, serta konsistensi pembuatan produk.                                                     |
| 6 | Pekan 6 | Prototyping & Penyusunan SOP MVP               | Menyusun SOP sederhana pembuatan produk, menguji kestabilan rasa dan tekstur, serta memastikan konsistensi penyajian MVP.                                       |
| 7 | Pekan 7 | Operasional Demo Day                           | Mengatur persiapan booth, pembagian tugas tim, alur pelayanan, serta memastikan operasional berjalan lancar saat Demo Day.                                      |
| 8 | Pekan 8 | Optimalisasi Produk & Packaging                | Mengimplementasikan perbaikan operasional terkait tampilan produk, topping, efisiensi packaging, dan kemudahan produksi.                                        |

|    |          |                                          |                                                                                                                                     |
|----|----------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Pekan 9  | Pelaksanaan FGD (Operasional Support)    | Mengatur kebutuhan teknis FGD, mendukung dokumentasi, serta mencatat masukan dari sisi operasional dan implementasi lapangan.       |
| 10 | Pekan 10 | Analisis FGD & Improvement Operasional   | Menganalisis hasil FGD untuk perbaikan alur kerja, estimasi waktu produksi, dan identifikasi potensi kendala operasional.           |
| 11 | Pekan 11 | Validasi Optimistic Market (Operasional) | Mengatur produksi dan distribusi produk, alur pelayanan, serta pencatatan penjualan selama uji pasar optimistic.                    |
| 12 | Pekan 12 | Validasi Grey Market (Operasional)       | Menyesuaikan sistem operasional dengan karakter pasar grey, termasuk penjualan online dan efisiensi produksi skala kecil.           |
| 13 | Pekan 13 | Evaluasi Akhir & Kesiapan Huge Market    | Menyusun evaluasi operasional akhir dan menilai kesiapan produksi volume besar, termasuk kebutuhan alat, SDM, dan sistem pendukung. |

## 2.2. Uraian Pelaksanaan Kerja Chief Operating Officer

Chief Operating Officer (COO) dalam proyek ShaveSpace memegang peranan penting dalam memastikan seluruh aktivitas operasional bisnis berjalan secara terstruktur, konsisten, dan berorientasi pada kualitas. COO bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengendalian, serta evaluasi operasional yang mencakup proses produksi, pengelolaan sumber daya, hingga kesiapan operasional dalam menghadapi peningkatan permintaan pasar. Peran ini menjadi krusial karena kualitas produk

ShaveSpace sangat dipengaruhi oleh ketepatan proses produksi dan disiplin penerapan standar kerja di lapangan.

Sebagai bagian dari manajemen inti, COO berfungsi sebagai penerjemah strategi bisnis ke dalam sistem kerja operasional yang dapat dijalankan secara nyata. Setiap keputusan operasional yang diambil oleh COO dirancang untuk mendukung keberlanjutan usaha, menjaga konsistensi kualitas produk, serta meningkatkan efisiensi proses kerja. Dengan pendekatan ini, operasional ShaveSpace tidak hanya bersifat reaktif, tetapi dirancang secara proaktif dan terencana.

### **2.2.1 Perencanaan dan Standarisasi Sistem Operasional**

Pada tahap awal, COO berfokus pada penyusunan fondasi operasional yang kuat melalui perencanaan dan standarisasi sistem kerja. COO mengidentifikasi kebutuhan peralatan produksi, bahan baku utama, serta perlengkapan pendukung higienitas yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas produksi secara optimal. Identifikasi ini dilakukan dengan mempertimbangkan skala usaha, kapasitas produksi awal, serta potensi pengembangan usaha ke tahap berikutnya.

Standarisasi menjadi elemen utama dalam pelaksanaan kerja COO. Standar tersebut dituangkan dalam bentuk prosedur kerja yang mengatur alur produksi secara rinci, mulai dari persiapan bahan,

proses pencampuran, penggunaan mesin, hingga penyajian produk. Dengan adanya standar yang jelas, setiap anggota tim memiliki acuan kerja yang sama, sehingga risiko terjadinya perbedaan kualitas antar produk dapat diminimalkan.

Selain standar teknis, COO juga menetapkan standar kebersihan dan higienitas kerja. Standar ini mencakup penggunaan perlengkapan pelindung diri, kebersihan area kerja, serta penanganan bahan baku yang sesuai dengan prinsip keamanan pangan. Penerapan standar higienitas ini tidak hanya bertujuan menjaga kualitas produk, tetapi juga membangun kepercayaan konsumen terhadap brand ShaveSpace.

### **2.2.2 Pengendalian Proses Produksi dan Konsistensi Kualitas**

Dalam pelaksanaan operasional harian, COO menjalankan fungsi pengendalian proses produksi secara menyeluruh. Pengendalian dilakukan pada setiap tahapan produksi untuk memastikan bahwa proses berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. COO memastikan bahwa bahan baku digunakan dengan takaran yang konsisten, proses pencampuran menghasilkan larutan yang homogen, serta penggunaan mesin dilakukan dengan parameter operasional yang seragam.

Pengawasan terhadap proses produksi bertujuan untuk menjaga konsistensi rasa, tekstur, dan tampilan produk. COO tidak

hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memperhatikan proses yang berlangsung, sehingga potensi kesalahan dapat diidentifikasi lebih awal. Dengan pendekatan ini, kualitas produk dijaga secara preventif, bukan hanya korektif.

Selain aspek teknis, COO juga memastikan bahwa proses penyajian produk mengikuti standar visual brand. Konsistensi bentuk, porsi, dan kerapian penyajian menjadi bagian dari pengendalian kualitas karena berpengaruh langsung terhadap persepsi konsumen terhadap nilai produk.

### **2.2.3 Dokumentasi Operasional dan Evaluasi Berkelanjutan**

Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan kerja COO adalah penerapan sistem dokumentasi operasional. COO memastikan bahwa setiap kegiatan produksi dicatat secara sistematis melalui checklist dan form pencatatan yang telah ditetapkan. Dokumentasi ini mencakup informasi mengenai waktu produksi, jumlah batch, penanggung jawab produksi, serta catatan kondisi hasil produksi.

Dokumentasi operasional berfungsi sebagai alat evaluasi yang memungkinkan COO untuk menilai kinerja operasional secara objektif. Melalui data yang terkumpul, COO dapat mengidentifikasi kendala yang sering muncul, tingkat konsistensi hasil produksi, serta efisiensi penggunaan bahan baku. Evaluasi berbasis data ini menjadi dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan proses kerja.

Dengan adanya dokumentasi yang rapi dan berkelanjutan, operasional ShaveSpace menjadi lebih terkontrol dan tidak bergantung pada kebiasaan individu. Hal ini mendukung profesionalisme operasional dan memudahkan proses pengembangan sistem kerja di masa mendatang.

#### **2.2.4 Pengelolaan Sumber Daya dan Efisiensi Operasional**

COO bertanggung jawab dalam mengelola seluruh sumber daya operasional secara efektif dan efisien. Pengelolaan ini mencakup peralatan produksi, bahan baku, serta tenaga kerja yang terlibat dalam proses produksi dan penjualan. COO memastikan bahwa setiap sumber daya digunakan secara optimal untuk mendukung kelancaran operasional tanpa menimbulkan pemborosan.

Dalam praktiknya, COO mengatur pembagian tugas kru secara jelas agar alur kerja berjalan lebih efisien. Pembagian peran yang terstruktur membantu mempercepat proses produksi dan penyajian, terutama pada kondisi penjualan dengan volume tinggi. Pendekatan ini juga mendukung penerapan alur kerja berbasis proses berurutan (assembly line) yang efektif dalam meningkatkan kecepatan pelayanan.

Efisiensi operasional menjadi fokus penting COO karena berpengaruh langsung terhadap biaya produksi dan kepuasan



konsumen. Dengan alur kerja yang efisien dan terstandarisasi, ShaveSpace mampu menjaga kualitas produk sekaligus meningkatkan kapasitas produksi secara bertahap.

#### **2.2.5 Perencanaan Operasional Jangka Menengah dan Pengembangan Kapasitas**

Selain bertanggung jawab terhadap operasional harian, COO juga berperan dalam menyusun perencanaan operasional jangka menengah. Perencanaan ini bertujuan untuk mempersiapkan bisnis dalam menghadapi peningkatan permintaan dan ekspansi skala usaha. COO merancang pengembangan kapasitas produksi secara bertahap agar pertumbuhan bisnis tetap terkendali dan berkelanjutan.

Perencanaan operasional jangka menengah mencakup peningkatan kapasitas produksi, evaluasi kebutuhan penambahan peralatan, serta penguatan sistem pengendalian mutu. Dengan perencanaan yang matang, ShaveSpace dapat menyesuaikan operasional dengan dinamika pasar tanpa mengorbankan kualitas produk dan stabilitas sistem kerja.

Pendekatan bertahap ini memungkinkan COO untuk mengelola risiko operasional secara lebih efektif, sekaligus memberikan arah yang jelas bagi pengembangan bisnis ke tahap berikutnya.



### 2.2.6 Key Performance Indicator (KPI) Chief Operating Officer

Untuk memastikan pelaksanaan kerja COO berjalan sesuai dengan target yang ditetapkan, disusun Key Performance Indicator (KPI) sebagai alat ukur kinerja operasional. KPI ini dirancang berdasarkan prinsip SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) dan ditetapkan melalui koordinasi dengan CEO agar selaras dengan tujuan bisnis ShaveSpace.

**Tabel 2.1 KPI Chief Operating Officer (COO)**

| No | KPI Operasional               | Indikator Pengukuran           | Target SMART                                               | Periode Evaluasi |
|----|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | Konsistensi rasa dan tekstur  | Persentase komplain produk     | $\leq 3\%$ dari total cup terjual                          | Setiap event     |
| 2  | Efisiensi waktu produksi      | Waktu produksi per batch       | $\leq 15$ menit per batch                                  | Bulanan          |
| 3  | Kapasitas produksi            | Jumlah cup terjual per event   | 25–30 cup (awal), meningkat bertahap hingga $\geq 120$ cup | Bertahap         |
| 4  | Pengendalian waste bahan baku | Persentase bahan terbuang      | $< 8\%$ dari total bahan                                   | Triwulan         |
| 5  | Kepatuhan SOP                 | Kelengkapan checklist produksi | 100% terisi lengkap                                        | Setiap produksi  |
| 6  | Stabilitas operasional        | Jumlah gangguan operasional    | $\leq 1$ kendala mayor per event                           | Setiap event     |
| 7  | Higienitas produksi           | Pelanggaran standar kebersihan | 0 pelanggaran                                              | Berkelanjutan    |

KPI tersebut digunakan oleh COO sebagai alat monitoring dan evaluasi kinerja operasional secara berkala. Dengan indikator yang jelas dan terukur, COO dapat menilai efektivitas sistem kerja yang diterapkan serta melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan performa operasional ShaveSpace.

**Gambar 2.1 Dokumentasi COO**



### **2.3. Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

Untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses Prostep, langkah utama yang dilakukan sebagai COO adalah memperkuat komunikasi dan koordinasi dengan seluruh anggota tim. COO mulai menyampaikan secara terbuka kebutuhan operasional yang tidak bisa ditangani sendiri, serta menjelaskan pentingnya pembagian tugas yang lebih merata agar kegiatan dapat berjalan sesuai rencana. Dengan komunikasi yang lebih intensif, tim menjadi lebih memahami kondisi lapangan dan bersedia membantu menangani pekerjaan yang sebelumnya terpusat pada satu orang.

Selain itu, COO juga menginisiasi diskusi kecil sebelum kegiatan untuk membagi peran secara jelas, seperti siapa yang bertanggung jawab menyiapkan alat dan bahan, siapa yang membantu dokumentasi, serta siapa yang memantau kebutuhan restock. Langkah ini terbukti efektif dalam mengurangi beban kerja berlebih dan memastikan kegiatan dapat berjalan lebih lancar.

Dalam hal dokumentasi, COO meminta bantuan anggota tim secara bergiliran untuk mengambil foto selama kegiatan berlangsung, sehingga proses dokumentasi tetap berjalan tanpa mengganggu fungsi pengawasan operasional. Untuk restock barang, COO mulai mengkomunikasikan rencana kebutuhan kepada tim agar ada dukungan dalam pengecekan stok maupun pembelian bahan yang diperlukan.

Terkait pencarian lokasi event, COO juga membagi tugas dengan anggota lain untuk membantu mencari dan mengonfirmasi tempat kegiatan. Dengan adanya pembagian beban kerja ini, proses persiapan menjadi lebih cepat dan tidak sepenuhnya bergantung pada satu orang.

Secara keseluruhan, solusi yang diterapkan berfokus pada peningkatan komunikasi, kerjasama, dan pembagian tanggung jawab. Pendekatan ini membantu menciptakan alur kerja yang lebih ringan, terarah, dan efektif bagi seluruh tim.

#### **2.4. Implementasi Sistem Operasional Usaha**

Implementasi sistem operasional usaha merupakan tanggung jawab utama Chief Operating Officer (COO) dalam memastikan seluruh aktivitas produksi dan penyajian produk ShaveSpace berjalan secara terstruktur, konsisten, dan efisien. Sistem operasional ini dirancang untuk mengatur alur kerja mulai dari persiapan bahan baku, proses produksi, hingga penyajian produk kepada konsumen, sehingga kualitas produk dapat dijaga secara berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, COO menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja bagi seluruh kru operasional. SOP tersebut mencakup prosedur higienitas kerja, standar formulasi produk, penggunaan peralatan, serta tahapan quality control pada setiap proses produksi. Dengan adanya SOP, operasional usaha tidak bergantung pada kebiasaan individu, melainkan pada sistem kerja yang terdokumentasi dan mudah dievaluasi.

Selain SOP, COO juga menerapkan sistem pencatatan operasional melalui penggunaan checklist produksi harian dan form penimbangan serta formulasi. Pencatatan ini berfungsi sebagai alat kontrol untuk memantau konsistensi produksi, efisiensi penggunaan bahan baku, serta identifikasi kendala operasional yang muncul selama kegiatan produksi dan penjualan. Data yang diperoleh dari pencatatan operasional digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan proses kerja secara berkelanjutan.

Melalui implementasi sistem operasional yang terstruktur dan terdokumentasi, ShaveSpace mampu menjaga stabilitas kualitas produk, meningkatkan efisiensi kerja, serta mempersiapkan bisnis untuk dikembangkan ke skala yang lebih besar. Dengan demikian, sistem operasional tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaksana kegiatan harian, tetapi juga sebagai fondasi strategis dalam mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan usaha.

## **2.5. Peran COO dalam Standar Operasional Produksi**

Proses produksi ShaveSpace dijalankan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun untuk menjaga konsistensi kualitas produk, baik dari sisi rasa, tekstur, porsi, maupun kebersihan. SOP ini menjadi acuan utama bagi seluruh kru operasional agar proses produksi tidak

bergantung pada kebiasaan individu, melainkan berjalan sesuai standar kerja yang telah ditetapkan. Dengan penerapan SOP, setiap tahapan produksi dapat dikontrol dan dievaluasi secara sistematis sehingga kualitas produk tetap terjaga pada setiap penjualan.

Sebelum produksi dimulai, kru diwajibkan menerapkan standar higienitas kerja, seperti mencuci tangan, menggunakan sarung tangan, masker, dan hairnet, serta memastikan area kerja dalam kondisi bersih dan bebas kontaminasi. Seluruh bahan baku diperiksa terlebih dahulu untuk memastikan kemasan dalam kondisi baik, tidak kedaluwarsa, dan disimpan sesuai standar penyimpanan, terutama untuk bahan berbasis susu. Tahap persiapan ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kontaminasi serta menjaga keamanan pangan.

**Tabel 2.2 SOP Produksi ShaveSpace**

| <b>Tahap</b> | <b>Aktivitas Utama</b>        | <b>Standar Operasional</b>                               |
|--------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Persiapan    | Higienitas kru dan area kerja | area kerja bersih dan kering                             |
| Penimbangan  | Penakaran bahan baku          | Fresh milk 200 ml, SKM 25 ml, air 25 ml, bubuk rasa 2 g  |
| Mixing       | Pengadukan bahan              | Milk frother mode high selama 30–45 detik hingga homogen |
| Pre-cooling  | Pendinginan awal mesin        | Mesin dinyalakan $\pm 2-3$ menit sebelum digunakan       |
| Pembentukan  | Proses shave ice              | Mesin dijalankan pada speed 6                            |
| Finishing    | Pembentukan & topping         | Bentuk gunung, porsi dan visual konsisten                |
| QC Akhir     | Pemeriksaan kualitas          | Tekstur lembut, warna konsisten, cup bersih dan tertutup |



Setelah bahan ditimbang sesuai formulasi standar, seluruh bahan dicampurkan menggunakan milk frother hingga tercapai kondisi homogen tanpa endapan bubuk. Proses ini dilakukan dengan durasi yang telah distandarkan untuk memastikan rasa dan tekstur produk konsisten. Selanjutnya, mesin shave ice dinyalakan terlebih dahulu untuk proses pre-cooling agar suhu mesin stabil sebelum cairan base dituangkan.

Pada tahap pembentukan shave ice, mesin dijalankan dengan pengaturan kecepatan standar sehingga menghasilkan tekstur es yang lembut namun tetap memiliki sensasi sedikit crunchy. Hasil produksi kemudian dibentuk menyerupai gunung di atas cup dengan tinggi dan volume yang konsisten, lalu ditambahkan topping sesuai varian produk. Tampilan visual dijaga agar tetap rapi dan menarik sesuai dengan identitas brand ShaveSpace.

Sebelum produk disajikan kepada konsumen, dilakukan quality control akhir yang mencakup pemeriksaan tekstur, warna, rasa, kebersihan cup, serta kerapatan kemasan. Produk yang tidak memenuhi standar kualitas tidak diperkenankan untuk disajikan dan harus dievaluasi ulang. Seluruh kegiatan produksi dicatat dalam checklist produksi harian dan form formulasi sebagai bentuk dokumentasi operasional yang dapat digunakan untuk evaluasi dan peningkatan proses produksi secara berkelanjutan.