

Turnitin Originality Report

- Processed on: 10-Jul-2021 13:00 WIB
- ID: 1617799419
- Word Count: 3728
- Submitted: 1

RM-CIT jurnal STIMI By Graciella Valentina

Similarity Index

1%

Similarity by Source

Internet Sources:

1%

Publications:

0%

Student Papers:

1%

1% match ()

[Rizkiyanda, Yona. "Analisis Manajemen Risiko Pada Sistem Asuransi Jiwa Syariah Di Pt Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Medan", 2019](#)

1% match (student papers from 23-Nov-2015)

[Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-11-23](#)

Manajemen Risiko: Insiden Kritis Akibat COVID-19 pada Kedai Makanan di Sekitar Kampus Universitas Kristen Petra Surabaya PENDAHULUAN Pandemi COVID-19 masuk pertama kali di Indonesia pada Bulan Maret 2020, sehingga Indonesia memberlakukan karantina mandiri, dan pembatasan interaksi langsung satu sama lain. Hal ini berdampak pada sektor perekonomian, seperti Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia tahun 2020 mencapai Rp 15.434,2 triliun, dan terjadi kontraksi sebesar 2,07% pada pertumbuhan di Indonesia tahun 2020. Badan Ekonomi Kreatif mencatat tahun 2018 usaha kuliner di Indonesia mencapai 67,66% dari total 8,20 juta ekonomi usaha kreatif, dan 60% dari usaha kuliner yang terdampak COVID-19 memutuskan untuk menutup usahanya. BPS Provinsi Jawa Timur mencatat pertumbuhan ekonomi tahun 2020 mengalami kontraksi 2,39%, dan di Surabaya tercatat jumlah pengangguran meningkat sebanyak 466.000 pada tahun 2020. Inflasi di Surabaya sebesar 0,29%, dimana inflasi ini merupakan inflasi tertinggi jika dibandingkan dengan kota lainnya di Jawa Timur. Selain berdampak pada perekonomian, COVID-19 juga mempengaruhi aktivitas belajar mengajar di lembaga pendidikan, salah satunya adalah Universitas Kristen Petra (UKP) Surabaya yang menerapkan kebijakan pembelajaran secara online. UKP berlokasi di Siwalankerto, dimana wilayah ini tergolong ramai dikarenakan berdekatan dengan pemukiman warga. Selain itu, di sekitar UKP banyak terdapat kos-kos mahasiswa sehingga banyak terdapat toko-toko yang menjual kebutuhan mahasiswa, seperti kedai makanan, tempat kopi, tempat fotocopy, dan tempat untuk cuci baju. Mayoritas target pasar dari usaha-usaha tersebut adalah mahasiswa, dan civitas akademika UKP dimana dengan penetapan kuliah online mengakibatkan banyaknya mahasiswa yang memutuskan untuk keluar dari kos, dan kembali ke kampung halamannya. Hal ini mengakibatkan kedai makanan yang memutuskan untuk menutup usahanya tercatat kurang lebih 90%, dimana kedai makanan tersebut telah berhenti beroperasi sejak pertengahan tahun 2020. Saat ini, terdapat 3 kedai makanan yang memiliki target pasar utama mahasiswa dan civitas

akademika UKP dan masih beroperasi, yaitu KFB, DG, dan SC. COVID-19 merupakan insiden yang tidak biasa, belum pernah terjadi sebelumnya, tidak dapat diprediksi kapan berakhir, dan mempengaruhi operasional usaha kedai makanan. Dengan fakta tersebut, maka besar kemungkinan pemilik usaha tidak pernah memikirkan adanya risiko Covid-19 yang dapat mempengaruhi operasional usahanya. Oleh karena itu, keputusan kedai makanan untuk tetap membuka usahanya di tengah pandemi COVID-19 ini tentu perlu mempertimbangkan adanya kemungkinan risiko yang ada. Risiko merupakan sesuatu ketidakpastian, dan penyimpangan yang dapat mempengaruhi kinerja, modal, pendapatan, hingga memungkinkan terjadinya kebangkrutan. Hal ini menunjukkan penting adanya manajemen risiko yang

dilakukan untuk mengetahui risiko operasional apa saja yang

dihadapi oleh kedai makanan, dan bagaimana cara menghadapi risiko tersebut. Dengan manajemen risiko yang tepat, maka besar kemungkinan kedai makanan dapat mempertahankan operasional usahanya, dan dapat menjadi bentuk antisipasi apabila hal serupa yang tidak dapat diprediksi terjadi kembali di kemudian hari. KAJIAN LITERATUR A. Manajemen Risiko Manajemen risiko merupakan suatu proses yang sistematis dan terstruktur yang dilakukan dengan mengidentifikasi, mengukur, memetakan, mengembangkan alternatif dalam mengidentifikasi, menangani, dan memonitor suatu risiko (Fatoki & Olawale, 2014). Duckert (2011) dalam metodenya memetakan risiko menjadi 3 kategori sebagai berikut : 1. Proses Bisnis Utama (Core) Mencakup tanggung jawab untuk menghasilkan uang, dan mengelolanya dengan efisien untuk memenuhi kepentingan serta semua bagian dari operasional usaha. 2. Proses Bisnis Pendukung (CSU) Mencakup fungsi yang mendukung efisiensi suatu perusahaan, seperti TI, penelitian, pengembangan, teknik, manajemen rantai pasokkan, penjaminan emisi, dan aktuaria, 3. Proses Bisnis Penunjang (Periphery) Mencakup fungsi yang timbul karena proses bisnis utama, dan mendukung agar berjalan efektif, dan efisien seperti sumber daya manusia, keuangan, pajak, dan hukum. Risiko operasional merupakan risiko yang timbul akibat adanya penyimpangan pada sistem, proses internal perusahaan, sumber daya manusia (SDM), pelanggaran hukum, dan faktor eksternal (Djohanputro, 2006). Manajemen risiko penting untuk diterapkan untuk meningkatkan kemungkinan mencapai tujuan usaha, mendorong kinerja manajemen, efisiensi, dan efektivitas, serta mengurangi potensi kerugian dari risiko operasional maupun risiko terduga seperti COVID-19 B. Proses Manajemen Risiko 1 Proses manajemen risiko terdiri dari tahap identifikasi risiko, analisa risiko, evaluasi risiko, dan penanganan risiko (ISO 31000, 2018). Proses manajemen risiko dapat dilihat pada gambar 1. 1. Identifikasi risiko

dilakukan untuk mengetahui risiko yang dihadapi oleh pelaku bisnis yang berpotensi mempengaruhi kemajuan serta keberlangsungan usaha tersebut. 2. Analisa risiko untuk mengetahui tingkat kemungkinan risiko, dan dampak dari risiko, kemudian dapat dibentuk pemetaan / matriks risiko. 3. Evaluasi risiko dilakukan untuk menentukan risiko yang memerlukan penanganan lebih lanjut, dan risiko yang tidak memerlukan penanganan lebih lanjut. Keputusan ini diambil berdasarkan level risiko, yaitu dapat diterima, dipantau, pengendalian manajemen, menjadi perhatian manajemen, dan tidak dapat diterima (Moeller, 2009). 4. Penanganan risiko dilakukan untuk memilih, dan menerapkan opsi penanganan risiko, seperti menghindari risiko (risk avoidance), menerima risiko (accepting the risk),

mengalihkan risiko (risk transfer), dan mengurangi risiko (risk reducing)

terhadap risiko yang ada . Gambar 1. Proses Manajemen Risiko

Sumber: ISO 31000:2018 METODE PENELITIAN Populasi yang

digunakan dalam penelitian ini adalah kedai makanan di sekitar UKP yang masih membuka usahanya, dimana kedai tersebut mudah dijangkau, dan memiliki target konsumen mahasiswa, dan karyawan UKP. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Critical Incident Technique (CIT) yang merupakan prosedur sistematis pada penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi yang signifikan terkait dengan suatu insiden, peristiwa, atau proses non rutin berdasarkan pengalaman narasumber, dan pengamatam terhadap perilaku spesifik secara langsung (Flanagan, 1954). Pengumpulan data dengan metode CIT dapat dilakukan dengan wawancara pribadi, focus group interview, observasi secara langsung, atau secara partisipatif (Edvardsson, 1992). Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan pemilik usaha kedai makanan di sekitar UKP yang masih membuka usahanya hingga saat ini. Instrumen wawancara menggunakan panduan pertanyaan deskriptif yang telah disiapkan, kemudian pertanyaan tersebut diberikan kepada responden secara terbuka, dan mendorong responden untuk mengingat kejadian dan dapat dengan bebas menceritakannya. Responden diberikan waktu sebelum mendeskripsikannya, dengan harapan dapat menjelaskan dari situasi awal munculnya masalah tersebut hingga langkah – langkah yang diambil. Dalam hal ini, responden tidak terikat dan tidak dibatasi pada suatu pertanyaan tertentu dari peneliti. Selain itu, metode CIT tidak memerlukan adanya hipotesis, sehingga memungkinkan peneliti menghasilkan suatu konsep dan teori berdasarkan pola yang dibentuk saat responden memberikan informasi (Olsen, Morten J.S., & Bertil Thomasson, 1992). Langkah-langkah yang dilakukan dalam CIT adalah sebagai berikut : 1. Tujuan penelitian ini adalah melakukan proses pengelolaan risiko kedai makanan di sekitar UKP. Insiden kritis dalam penelitian ini adalah pandemi COVID-19 yang berdampak pada diberlakukannya kegiatan belajar mengajar secara online di UKP. 2. Mempersiapkan kuesioner berupa pertanyaan terbuka. 3. Identifikasi risiko dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan pemilik kedai makanan KFB, DG, dan SC. 4. Analisa risiko dilakukan dengan mengukur tingkatkemungkinan, dan dampak risiko, dan dibentuk matriks risiko dari 2 kriteria tersebut. 5. Evaluasi risiko dilakukan dengan menggunakan kriteria respon risiko. 6. Untuk risiko yang memerlukan penanganan lebih lanjut, maka akan dilakukan opsi penanganan risiko seperti menghindari risiko, menerima risiko, membagi risiko, dan mengurangi risiko. 7. Pelaporan berisi risiko dan penanganannya untuk diberikan kepada pihak kedai makanan.

ANALISA DAN PEMBAHASAN A. Gambaran Umum Kedai makanan yang masih membuka usahanya hingga saat penelitian ini dilakukan, dan berada di sekitar UKP dengan mayoritas konsumennya mahasiswa, dan karyawan UKP sebanyak 8 kedai. 2 Dari jumlah tersebut sebanyak 5 kedai tidak bersedia untuk diwawancarai, sehingga wawancara dilakukan terhadap 3 kedai makanan, yaitu kedai KFB, DG, dan SC. Ketiga kedai makanan tersebut menghadapi insiden kritis COVID-19 sejak tahun 2020, dan masih bertahan membuka usahanya hingga saat penelitian ini dilakukan. B. Proses Manajemen Risiko Proses manajemen risiko yang dilakukan meliputi tahap identifikasi risiko, analisa risiko, evaluasi risiko, penanganan risiko, dan berakhir pada pelaporan. Beberapa keterangan yang berlaku umum dalam

tahap manajemen risiko pada ketiga kedai makanan tersebut. 1. Kode risiko bermakna untuk masing-masing perusahaan, dimana kode ini dilakukan berdasarkan banyaknya risiko pada proses bisnisnya, yaitu proses bisnis utama, proses bisnis pendukung, dan proses bisnis penunjang. Semakin kecil kode risiko, maka risiko tersebut berada pada proses bisnis utama. 2. TKR (Tingkat Kemungkinan Risiko) menurut BPKP (2011) sebagai berikut : - Very Likely (VL) = Sangat sering terjadi - Likely (L) = Sering terjadi - Possible (P) = Kadang-kadang terjadi - Unlikely (U) = Jarang terjadi - Very Unlikely (VU) = Sangat jarang terjadi 3. DR (Dampak Risiko) menurut BPKP (2011) sebagai berikut : - Negligible (N) = Dampaknya sangat kecil - Minor (Mi) = Dampaknya kecil - Moderate (Mo) = Dampaknya cukup besar - Significant (Si) = Dampaknya besar besar - Severe (Se) = Dampaknya sangat kecil 4. MT (Matriks) menurut Boers (2017) adalah sebagai berikut : - Low (L) = Tingkatan risiko rendah - Low Medium (LM) = Tingkatan risiko rendah cenderung menengah - Medium (M) = Tingkatan risiko menengah - Medium High (MH) = Tingkatan risiko menengah cenderung tinggi - High (H) = Tingkatan risiko tinggi 5. Range risiko sebagai berikut : - Range Risiko 1-3 = Area warna hijau tua (Dapat diterima) - Range Risiko 4-6 = Area warna hijau muda (Dipantau) - Range Risiko 7-9 = Area warna kuning (Pengendalian manajemen) - Range Risiko 10-14 = Area warna oranye (Menjadi perhatian manajemen) - Range Risiko 15-25 = Area warna merah (Tidak dapat diterima) C. Proses Manajemen Risiko KFB Tabel 1. Identifikasi dan Kategori Risiko KFB Kode Risiko Nama Risiko R1 Risiko COVID-19. R2 Risiko kebakaran. R3 Risiko munculnya kompetitor lain. R4 R5 Risiko pergeseran perilaku konsumen. Risiko harga sewa tempat yang tinggi. R6 Risiko pencurian oleh pembeli. R7 Risiko keluhan dari pelanggan. R8 R9 Risiko penipuan oleh pembeli. Risiko kesalahan dalam mencatat transaksi sehingga pembukuan tidak balance R10 Risiko bahan baku kadaluarsa. R11 Risiko peningkatan harga bahan baku. R12 Risiko kesalahpahaman dengan supplier. pesanan tidak sesuai, dan kesalahpahaman dengan pihak ojek online. Kategori Risiko Proses Bisnis Utama (Core) Proses Bisnis Pendukung (CSU) R15 Risiko pegawai tidak jujur dalam bekerja. R16 Risiko keselamatan kerja. R17 R18 Risiko akibat pengurangan pegawai. Risiko ketidakmampuan pemilik membayar pegawai dengan harga yang tinggi. R19 Risiko tidak dapat menyaring pegawai dengan kualitas yang tinggi. R20 Risiko sampah sisa masakan, dan sampah lainnya. Proses Bisnis Penunjang (Periphery) Tabel 2. Analisa dan Evaluasi Risiko KFB Kod Analisa e Risiko Rang Kriteria e Risiko 3 Risi T D M Risik ko K R T o R R1 V U S e M 7-9 Pengendalian manajemen R2 V U S e M 7-9 Pengendalian manajemen R3 V U S i M 7-9 Pengendalian manajemen R4 V U S i M 7-9 Pengendalian manajemen R5 V U S i M 7-9 Pengendalian manajemen R6 R7 R8 R9 P U U P M i M i M i M o L M L M L M M 4-6 4-6 4-6 7-9 Dipantau Dipantau Dipantau Pengendalian manajemen R10 R11 R12 R13 R14 R15 P U U V L P L M i M i M i N M i M o L M L M L M L M L M M 4-6 4-6 4-6 4-6 4-6 7-9 Dipantau Dipantau Dipantau Dipantau Dipantau Pengendalian manajemen R16 R17 U V M i N L M L 4-6 1-3 Dipantau Dapat diterima U R18 V M L 1-3 Dapat diterima U i R19 U M L 4-6 Dipantau o M R20 V N L 4-6 Dipantau L M Tabel 3. Penanganan Risiko KFB Kode Penanganan Risiko Risiko R1 Menjalankan operasional sesuai dengan protokol kesehatan, dan keadaan pasar, dan tingkat daya beli serta permintaan konsumen. R2 Mengatur penempatan bahan yang mudah terbakar, memperhatikan aturan, dan prosedur kerja, melakukan pengecekan terhadap kelayakkan alat masak, dan lingkungan dapur yang kondusif, memiliki akses yang mudah untuk menyelamatkan diri. R3 Menjaga kualitas makanan, dan mengembangkan varian menu makanan

yang dijual. R4 Menjaga kualitas, dan mutu makanan, meningkatkan pelayanan, dan kebersihan tempat makan, menerima kritik dan masukan. R5 Pemilik berencana untuk membuka tempat pujasera dengan menyewakan tempat kosong untuk diisi oleh tenant- tenant usaha lain, mempertahankan mutu, dan kualitas makanan, menambah varian menu makanan, memperhatikan sistem pengelolaan keuangan, dan kebijakan. R6 Meningkatkan pengawasan terhadap pembeli agar dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya tindak pencurian R7 Menerima masukan terkait rasa masakan, menjaga mutu dan kualitas untuk mempertahankan customer loyalty. R8 Menunggu hingga muncul notifikasi dana telah masuk, melakukan pengecekan kembali terhadap uang kembalian, dan meningkatkan pengawasan, R9 Mengecek kembali jumlah transaksi yang terjadi, dan pembukuan. R10 R11 R12 R13 Pembelian bahan baku disesuaikan kebutuhan, apabila terdapat bahan baku kadaluarsa maka dibuang. Pembelian bahan baku disesuaikan dengan kebutuhan, tidak melakukan stok bahan baku dalam jumlah yang terlalu banyak agar tidak terbuang. Menukarkan pesanan yang keliru, dan melakukan pengecekan bahan baku yang datang. Menjual porsi makanan sesuai tingkat permintaan konsumen, menjual kembali makanan yang tidak habis terjual di depot kepada tetangga sekitar rumah pemilik. R14 Mengirimkan kembali pesanan yang kurang, memastikan bahwa makanan yang dibuat telah sesuai pesanan, konfirmasi dengan pihak ojek online. R15 Menegur pegawai yang melakukan tindak kecurangan, meningkatkan pengawasan dan evaluasi pegawai. R16 Menjelaskan prosedur kerja, bekerja sesuai dengan jam kerja, membangun lingkungan kerja yang kondusif. R17 Risiko dapat diterima dan tidak perlu melakukan penanganan risiko. R18 R19 R20 Risiko dapat diterima dan tidak perlu melakukan penanganan risiko. Menjelaskan prosedur kerja, training pegawai, dan mengadakan evaluasi kinerja terhadap pegawai. Mengumpulkan sampah bekas masakan menjadi satu, kemudian di 4 dibuang ke tempat pembuangan sampah.

D. Proses Manajemen Risiko pada DG Tabel 4. Identifikasi dan Kategori Risiko DG Kode Risiko Nama Risiko Kategori Risiko R1 Risiko COVID-19. terpapar Proses Bisnis R2 Risiko kebakaran. Utama R3 Risiko munculnya (Core) kompetitor lain. R4 Risiko pemadaman listrik. R5 Risiko kehabisan bahan baku. Proses Bisnis R6 Risiko bahan baku kadaluarsa. Pendukung (CSU) R7 Risiko peningkatan harga bahan baku. R8 Risiko keterlambatan pengiriman oleh supplier. R9 Risiko salah pengiriman, dan pesanan tertukar oleh supplier. R10 Risiko keluhan dari pembeli, dan ojek online. R11 Risiko pembeli tidak mau bayar, dan pembeli lupa bayar. R12 Risiko kesalahan memberikan kembalian kepada pembeli. R13 Risiko salah membuat pesanan, jumlah pesanan yang diantar tidak sesuai, dan kesalahpahaman dengan pihak ojek online. R14 Risiko kesalahan menginput pesanan, pencatatan transaksi, dan pembukuan tidak balance. R15 Risiko pencurian oleh pegawai. Proses Bisnis R16 Risiko kecelakaan kerja pada pegawai. Penunjang (Periphery) R17 Risiko penurunan kualitas kinerja pada pegawai. R18 Risiko pegawai tidak masuk kerja. Risiko sampah sisa masakan. R20 Risiko saluran pipa pembuangan tersumbat, saluran pipa pembuangan mengalami kebocoran, dan got mengalami penyumbatan.

Tabel 5. Analisa dan Evaluasi Risiko DG Kode Analisa Ran Kriteria Risiko Risiko ge Risiko T D M Risi K R T ko R R1 V U S e M 7-9 Pengendalian manajemen R2 V U S e M 7-9 Pengendalian manajemen R3 V U S i M 7-9 Pengendalian manajemen R4 V U S i M 7-9 Pengendalian manajemen R5 V U M o L M 4-6 Dipantau R6 R7 U L M i M o L M M 4-6 7-9 Dipantau Pengendalian manajemen R8 R9 R10 R11 R12 R13 R14 R15 R16

R17 U U L U U P U U U L M i M i M i M i M i

M o M i M i M o L M L M L M L M L M

L M L M L M L M M 4-6 4-6 4-6 4-6 4-6 4-6 4-6 4-6

4-6 7-9 Dipantau Dipantau Dipantau Dipantau Dipantau Dipantau Dipantau
Dipantau Dipantau Pengendalian manajemen R18 R19 R20 U V L P M i N M i
L M L M L M 4-6 4-6 4-6 Dipantau Dipantau Dipantau Tabel 6. Penanganan
Risiko DG Kode Penanganan Risiko R19 5 Risiko R1 Menjalankan operasional
sesuai dengan protokol kesehatan, dan keadaan pasar, dan tingkat daya beli
serta permintaan konsumen. R2 Mengatur penempatan bahan yang mudah
terbakar, memperhatikan aturan, dan prosedur kerja, melakukan
pengecekan terhadap kelayakkan alat masak, dan lingkungan dapur yang
kondusif, memiliki akses yang mudah untuk menyelamatkan diri. R3
Menjaga kualitas makanan, meningkatkan mutu, menjual menu yang belum
banyak dijual, dan mengembangkan varian menu makanan yang dijual. R4
Freezer untuk menyimpan bahan baku tidak dibuka selama listrik mati. R5
Mengecek stok barang baku yang masih ada, memesan bahan baku kepada
supplier ketika bahan baku hampir habis, dan tidak menunggu sampai
bahan baku habis. R6 Bahan baku seperti daging ayam dibeli setiap 3-4 hari
sekali, langsung diolah, dan dimasukkan ke dalam freezer. Sedangkan untuk
bahan baku sayur dibeli setiap hari, dan disimpan di kulkas. Apabila terdapat
bahan baku yang kadaluarsa maka dibuang. R7 Menyajikan menu yang laku
terjual, dan menaikkan harga makanan sesuai kenaikan harga bahan baku.
R8 Memberikan masukkan kepada supplier agar memperbaiki jam
pengantaran, dan mengingatkan supplier untuk mengirimkan pesanan. R9
Pesanan yang salah ditukar kembali, dan melakukan pengecekan bahan
baku yang diterima. R10 Mencari tahu penyebab keluhan, memberikan ganti
rugi, dan digunakan sebagai kritik dan masukkan untuk kedepannya R11
Menegur pembeli yang tidak mau bayar, mengingatkan pembeli yang lupa
bayar, dan meningkatkan pengawasan terhadap pembeli. R12 Pembayaran
diprioritaskan menggunakan e-payment, mengecek kembali kembalian yang
diberikan kepada pembeli. R13 Untuk jenis makanan yang masih bisa
disimpan maka disimpan dalam kulkas dan dipanaskan. Untuk makanan
yang tidak bisa disimpan lama maka diberikan untuk pegawai atau ojek
online. Menggunakan Microsoft Excel. R15 Memberi teguran kepada pegawai,
apabila sudah sampai 3 kali maka pegawai tersebut dipecat. Pemilik
menyimpan stok bahan baku, dan meningkatkan pengawasan kinerja
pegawai. R16 Menyediakan kotak P3K, membeli obat ke apotek, mengecek
alat masak, dan keadaan dapur. R17 Melakukan weekly meeting untuk
mengevaluasi, menjelaskan prosedur kerja, memberikan kritik, masukkan
dan meningkatkan pengawasan kinerja pegawai. R18 Tugas dikerjakan oleh
pegawai lain, menegur pegawai yang tidak masuk kerja, meningkatkan
pengawasan terhadap kinerja pegawai tersebut. R19 Sisa masakan
dikumpulkan menjadi satu, dan ditaruh di tempat sampah untuk diambil oleh
tukang sampah. R20 Menyediakan penampungan sisa makanan (grease
strap), menyiramkan air panas ke saluran pipa pembuangan. Apabila terjadi
penyumbatan di got, maka dibersihkan. E. Proses Manajemen Risiko SC
Tabel 7. Identifikasi dan Kategori Risiko SC Kode Risiko Nama Risiko Kategori
Risiko R1 Risiko COVID-19. terpapar Proses Bisnis Utama R2 Risiko
kebakaran. (Core) R3 Risiko adanya kompetitor lain. R4 Risiko keluhan dari
pembeli. R5 Risiko kecurangan yang dilakukan oleh pembeli. R6 Risiko
pembeli lupa bayar, dan pembayaran dengan uang palsu R7 Risiko kesalahan

dalam membuat pesanan, dan pesanan tertukar. R8 Risiko kesalahan memberikan kembalian kepada pembeli. R9 Risiko kualitas, dan mutu makanan. R10 R11 Risiko bahan baku kadaluarsa. Risiko bahan baku Proses Bisnis Pendukung (CSU) R14 6 mengalami peningkatan. R12 Risiko kesalahpahaman dengan supplier. R13 Risiko kesalahan menginput pesanan, pencatatan transaksi, dan pembukuan tidak balance. R14 Risiko penurunan kinerja pegawai. Proses Bisnis Penunjang R15 Risiko akibat (Periphery) pengurangan pegawai. R16 Risiko sampah masak. R17 Risiko saluran pipa tersumbat. Tabel 8. Analisa dan Evaluasi Risiko SC Kod Analisa e Risiko Risi ko T D M K R T R Rang Kriteria e Risiko Risik o R1 R2 R3 V U S e M 7-9 Pengendalian manajemen V U S e M 7-9 Pengendalian manajemen V U S i M 7-9 Pengendalian manajemen R4 P M i L M R5 U M i L M R6 U M i L M R7 L M i L M R8 U M i L M R9 U M i L M R10 V U M o L M R11 U M i L M R12 U M i L M R13 U M o L M R14 U M i R15 V U N R16 V L U N M L M L L M L 4-6 Pengendalian manajemen 4-6 Dipantau 4-6 Dipantau 4-6 Pengendalian manajemen 4-6 Dipantau 1-3 Dipantau 4-6 Dipantau 4-6 Pengendalian i M manajemen R18 U M L 4-6 Dipantau i M R19 P M L 4-6 Dipantau i M R20 U M L 4-6 Dipantau i M Tabel 9. Penanganan Risiko SC Kode Penanganan Risiko Risiko R1 Menjalankan operasional sesuai dengan protokol kesehatan, dan keadaan pasar, dan tingkat daya beli serta permintaan konsumen. R2 Mengatur penempatan bahan yang mudah terbakar, memperhatikan aturan, dan prosedur kerja, melakukan pengecekan terhadap kelayakkan alat masak, dan lingkungan dapur yang kondusif, memiliki akses yang mudah untuk menyelamatkan diri. R3 Menjaga kualitas makanan, menerima kritik masukkan, mencari tahu tingkat permintaan konsumen, menyesuaikan harga, dan mengembangkan varian menu makanan yang dijual. R4 Mencari tahu penyebab keluhan, meminta maaf, mengganti rugi, dan menjadikannya masukkan untuk kedepannya. R5 Mengadakan training untuk membedakan uang asli dengan uang palsu dengan menggunakan sinar UV, dan memastikan kembali bahwa pembeli membayar sesuai nominal. R6 Mengingatkan pembeli untuk membayar, adanya perubahan kebijakan untuk pemesanan makanan dalam jumlah banya dimana pembayaran harus lunas H-1. R7 Meminta maaf kepada pembeli atas kesalahan yang terjadi, dan mengganti pesanan yang tertukar dengan pesanan yang benar. R8 Mengadakan training kepada pegawai terkait prosedur dalam melakukan transaksi, dan melakukan pengecekan kembali. R9 Meminta maaf kepada pembeli, dan mengganti secara penuh makanan yang gosong dengan makanan baru. R10 Menjual menu yang paling laku terjual, tidak melakukan stok bahan baku dalam jumlah yang banyak, dan membeli bahan baku setiap hari untuk menjaga kualitas. R11 Apabila kenaikan harga bahan baku masih bisa diterima, dan ditoleransi maka harga makanan tidak akan naik, R17 7 namun apabila harga bahan baku sudah tidak dapat diterima, dan ditoleransi, maka harga makanan dinaikkan. R12 Mengajukan keluhan kepada supplier, dan melakukan penjadwalan ulang terhadap pengiriman bahan baku. R13 Apabila kesalahan membuat pesanan berasal dari pihak pegawai, maka pegawai harus bertanggung jawab untuk mengganti, namun apabila kesalahan bukan dari pihak pegawai melainkan dari sistem, maka pemilik SC yang menanggung. Selain itu, melakukan audit harian, mingguan, dan bulanan, menggunakan software counting dan software point of sales untuk pembukuan secara otomatis. R14 R15 Mengadakan evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai, mengadakan training pegawai terkait dengan customer service, pelatihan sistem keuangan, dan workflow. Risiko masih dapat diterima, dan tidak

memerlukan penanganan risiko lebih lanjut. R16 Menggunakan perangkat khusus untuk limbah tempat makan, yaitu grease trap, untuk dikumpulkan jadi satu, dan diambil oleh tukang sampah. R17 Memanggil tukang untuk membersihkan pipa yang tersumbat, mengadakan general cleaning setiap 1 bulan sekali untuk memastikan peralatan masak dalam keadaan yang layak. R18 Memberikan prosedur terkait peraturan, dan pengaturan stok barang, serta training tools, dan waste. Apabila melakukan suatu kesalahan, maka pegawai tersebut bertanggung jawab untuk memperbaiki kesalahannya. R19 Menaikkan tempat SC menjadi lebih tinggi, sehingga apabila terjadi hujan deras, air banjir tidak masuk ke dalam kedai. R20 Menyediakan kotak P3K, memberikan training kepada pegawai terkait prosedur dalam bekerja.

PENUTUP A. Kesimpulan Terdapat 60 risiko operasional yang diidentifikasi dari ketiga kedai makanan, dimana masing – masing kedai tersebut menghadapi 20 risiko operasional. Risiko-risiko tersebut tersebar pada 3 kategori bisnis yang berbeda, mayoritas risiko berada pada proses bisnis pendukung. Risiko yang sama dapat tersebar pada kategori risiko yang berbeda pada masing - masing kedai makanan. Kategori risiko yang berbeda ini diakibatkan oleh adanya selera risiko yang berbeda dari masing – masing kedai makanan terhadap risiko usaha. Saat ini, matriks risiko pada ketiga kedai makanan yang diteliti berada pada tingkatan rendah cenderung menengah, namun hal ini dapat berubah seiring dengan berjalannya waktu.

B. Saran Mayoritas risiko berada pada proses bisnis pendukung yang memiliki dampak relatif ringan, namun demikian tidak berarti pemilik melalaikan risiko pada proses bisnis utama yang sama dihadapi oleh ketiga kedai makanan tersebut, seperti risiko COVID-19 dimana pemilik perlu melihat tingkat permintaan konsumen, menjual menu yang memiliki minat tinggi di masyarakat, memiliki kebijakkan dalam mengelola usaha, dan memperhatikan protokol kesehatan. Untuk risiko kebakaran diperlukan kondisi dapur, dan alat masak yang layak, memperhatikan penempatan bahan yang mudah terbakar, melakukan training untuk sigap kebakaran, serta memiliki akses yang mudah untuk menyelamatkan diri. Untuk menghadapi risiko adanya kompetitor lain pemilik perlu untuk melihat kondisi pasar, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas, mutu, dan layanan. Risiko pada proses bisnis penunjang yang dihadapi oleh ketiga kedai makanan berkaitan dengan kinerja pegawai, dimana dalam menyikapinya diperlukan adanya traning, dan evaluasi kinerja pada pegawai tersebut. 8