

## **Analisis Manajemen Risiko Bisnis Pada Kedai Kopi Katege Menggunakan ISO 31000**

### ***Analysis Of Business Risk Management At Katege Coffee Shop Using ISO 31000***

**Uswatul Khasanah Dwi S, Achmad Hasan Hafidzi, Tatit Diansari Reskiputri**

Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

e-mail: [uswatuld@gmail.com](mailto:uswatuld@gmail.com), [achmad.hasan@unmuhjember.ac.id](mailto:achmad.hasan@unmuhjember.ac.id),  
[tatit.diansari@unmuhjember.ac.id](mailto:tatit.diansari@unmuhjember.ac.id)

#### **ABSTRAK**

Manajemen risiko merupakan elemen penting dalam menjalankan bisnis perusahaan, karena risiko manajemen adalah penerapan fungsi manajemen secara umum untuk memetakan masalah dan solusinya yang terjadi dalam sebuah organisasi perusahaan maupun keluarga dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko manajemen operasional pada Kedai Kopi KATEGE yang bergerak di bidang kuliner dengan menjual berbagai menu yang disajikan. Tujuannya adalah menganalisis sumber risiko untuk melindungi aset, pendapatan, dan reputasi Kedai Kopi KATEGE. Metode manajemen risiko yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti pedoman ISO 31000, yang mencakup langkah-langkah identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, serta penanganan risiko. Temuan pada penelitian ini menunjukkan adanya 2 macam tingkat risiko, 2 risiko tingkat menengah (medium) yaitu (R01), barang yang sudah kadaluarsa risiko proses operasional (R02) dan risiko teknologi (R03), dan 2 risiko dengan tingkat tinggi (*high*) yaitu risiko sumber daya manusia (R01) dan risiko eksternal (R04).

**Kata kunci:** Manajemen Risiko; analisis; ISO 31000

#### **ABSTRACT**

*Risk management is a crucial element in running a business, as it applies general management functions to map problems and solutions that arise within a company, family, or community. This study aims to analyze operational management risks at KATEGE Coffee Shop, a culinary business offering a variety of menu items. The objective is to analyze risk sources to protect KATEGE Coffee Shop's assets, revenue, and reputation. The risk management method used in this study follows ISO 31000 guidelines, which encompass risk identification, risk analysis, risk evaluation, and risk management. The findings of this study indicate two levels of risk: two medium risks (R01), namely expired goods, operational process risks (R02), and technology risks (R03), and two high risks (R01), namely human resource risks (R01) and external risks (R04).*

**Keywords:** Risk Management; analysis; ISO 31000

#### **PENDAHULUAN**

Manajemen risiko merupakan elemen penting dalam menjalankan bisnis perusahaan, karena risiko manajemen adalah penerapan fungsi manajemen secara umum untuk memetakan

masalah dan solusinya yang terjadi dalam sebuah organisasi perusahaan maupun keluarga dan masyarakat. Risiko manajemen adalah penerapan fungsi manajemen secara umum untuk memecahkan masalah dan solusinya yang terjadi dalam sebuah organisasi perusahaan maupun keluarga dan masyarakat (Soedarjo, 2003) Aditya, B. R., & Novitasari, D. (2022). Risiko dapat menimbulkan dampak bagi pencapaian tujuan perusahaan, namun manajemen risiko dapat mencegah perusahaan dari kegagalan dan mengurangi pengeluaran dengan jalan mencegah atau mengurangi kerugian. Manajemen risiko dapat mengurangi pengeluaran dengan jalan mencegah atau mengurangi kerugian. Risiko operasional menurut Bank Indonesia (dalam Febriani, 2021) adalah risiko yang muncul dikarenakan kurang mampunya sumber daya manusia (internal) dalam mengelola operasional, kerusakan mesin, ataupun risiko yang muncul karena pihak eksternal lainnya. Risiko operasional adalah risiko yang muncul dikarenakan kurang mampunya sumber daya manusia dalam mengelola operasional, kerusakan mesin, atau risiko yang muncul karena pihak eksternal lainnya. Upaya yang perlu dilakukan untuk mencegah risiko adalah dengan melakukan pengukuran, analisis, dan pengendalian manajemen risiko.

Penelitian sebelumnya oleh Dadi Aisyah & Dahlia (2022) menunjukkan bahwa risiko operasional perusahaan meliputi risiko sumber daya manusia, produktivitas, sistem, dan proses. Pengukuran risiko operasional dilakukan agar manajemen risiko dapat efektif dengan mengidentifikasi dan menganalisis pada level risiko kemungkinan (*probability*) dan dampak (*impact*). Selain itu, pemantauan risiko juga dapat menjadi masukan kedepannya bagi suatu usaha jika kurang efektif. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengukuran risiko operasional, Klinik Spesialis Esti perlu menindaklanjuti dengan cepat level risiko high agar dapat mengurangi risiko dan kerugian bagi Klinik. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuswardi et al., 2022) dan berdasarkan hasil analisis manajemen risiko pada usaha tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak risiko yang dapat terjadi karena usaha ini dibangun pada saat pertengahan pandemi. Oleh karena itu, dianalisis manajemen risiko pada usaha tersebut dan dapat dilihat bahwa usaha ini dapat menjalankan bisnisnya dengan baik dan dapat menangani segala risiko yang dapat terjadi kapan saja dengan melakukan antisipasi. Eliana, E., & Suparno, S. (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Miftakhatun (2020) juga menunjukkan bahwa usaha KPH Banyumas timur dapat menjalankan bisnisnya dengan baik dan dapat menangani segala risiko yang dapat terjadi kapan saja dengan melakukan antisipasi. Penelitian manajemen risiko pada usaha KPH Banyumas timur dilakukan dengan menggunakan tahapan yang dimulai dari tahap komunikasi dan konsultasi, menentukan konteks, penilaian risiko, perlakuan risiko, serta monitoring dan review.

Menurut Jikrillah et al. (2021), prosedur manajemen risiko yang ditetapkan oleh ISO 31000:2018 meliputi mengidentifikasi risiko tahapan pertama. Tahapan pertama melibatkan mengidentifikasi dan mengidentifikasi risiko apapun dari usaha sedini mungkin untuk dijadikan prioritas sehingga dapat mengurangi bahkan menghilangkan risiko tersebut. Setelah

mengidentifikasi risiko, dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat risiko yang ada. Pada tahap ini dari evaluasi risiko, bisnis mempertimbangkan apa yang akan dilakukan terhadap risiko yang telah dievaluasi sebelumnya, seperti toleransi atau bertindak. Setelah tahap evaluasi risiko terakhir, bisnis membuat keputusan tentang cara terbaik untuk menangani dan mengatasi risiko bisnis yang ada sehingga risiko dapat dihilangkan atau minimal diminimalkan.

Berdasarkan observasi pra penelitian di lapangan terdapat beberapa risiko operasional pada kedai kopi KATEGE, yaitu risiko sumber daya manusia, risiko proses, risiko teknologi, dan risiko eksternal. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih mendalam terkait dengan risiko operasional pada kedai kopi KATEGE dengan pengelolaan manajemen risiko operasional yang baik. Manajemen risiko harus selalu ada di dalam sektor bisnis, pemerintahan, sektor finansial, kesehatan masyarakat, serta industri farmasi. Strategi manajemen risiko dimulai dari mengidentifikasi risiko, mengukur, menentukan besarnya risiko, kemudian mencari jalan bagaimana menangani atau meminimalisir risiko tersebut. Dalam hal ini, kedai kopi KATEGE dihadapkan pada risiko sumber daya manusia, risiko teknologi, risiko proses, dan risiko eksternal.

Menurut Tariqullah Khan dan Habib Ahmed, manajemen risiko adalah pendekatan logis dan sistematis untuk mengidentifikasi, mengukur, menetapkan sikap, menyelesaikan, serta memantau dan melaporkan risiko dalam setiap aktivitas atau proses. Ferry N. Idroes juga menekankan bahwa manajemen risiko melibatkan penerapan tindakan dalam menangani masalah organisasi dengan pendekatan manajemen yang komprehensif. Sri Hayati menambahkan bahwa manajemen risiko melibatkan prosedur dan metodologi untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengontrol risiko organisasi untuk mencegah dampak negatif bagi kelangsungan organisasi atau perusahaan.

Risiko adalah keadaan tidak pasti dengan potensi bahaya, akibat, atau konsekuensi sebagai hasil dari proses atau kejadian masa depan. Segala aktivitas individu dan organisasi mengandung risiko karena ketidakpastian. Risiko terjadi ketika kurang informasi mengenai masa depan, baik untung maupun rugi. KBBI mendefinisikan risiko sebagai dampak kurang menyenangkan dari kegiatan atau perbuatan. Risiko adalah konsekuensi berbahaya dari proses atau kejadian di masa depan. Terminologi risiko adalah peristiwa negatif atau merugikan yang timbul akibat keputusan yang dapat diantisipasi atau tidak, menimbulkan kerugian dalam pencapaian tujuan.

ISO 31000:2018 adalah standar manajemen risiko yang disusun oleh International Organization for Standardization (ISO). Standar ini dapat diterapkan di berbagai jenis usaha untuk mengelola risiko secara efektif. ISO 31000:2018 bertujuan untuk melindungi dan menciptakan nilai dalam organisasi sesuai dengan risiko yang dihadapi. Standar ini memberikan panduan tentang prinsip, kerangka kerja, dan proses pengelolaan risiko. Aven, T. (2016). Organisasi mungkin perlu menyesuaikan atau meningkatkan komponen-komponen tersebut untuk memastikan manajemen risiko berjalan dengan baik. Purba, J. T., et al. (2021). Dengan menerapkan ISO 31000:2018, organisasi dapat mengambil keputusan yang baik,

mencapai tujuan, dan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko manajemen operasional pada Kedai Kopi KATEGE yang bergerak di bidang kuliner dengan menjual berbagai menu yang disajikan. Tujuannya selanjutnya adalah menganalisis sumber risiko untuk melindungi aset, pendapatan, dan reputasi Kedai Kopi KATEGE.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang akurat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan situasi dan kondisi yang terjadi di wilayah penelitian. Dalam penelitian ini mengarah ke deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang memberi gambaran secara akurat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993), dengan demikian, peneliti dapat memberikan gambaran yang jelas tentang objek penelitian dan memahami keadaan aktual di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai individu atau kelompok tertentu, serta menggambarkan fenomena alamiah atau buatan manusia yang terjadi. Penelitian deskriptif fokus pada menyajikan gambaran yang detail mengenai kondisi, hubungan, pendapat, proses, akibat, atau kecenderungan yang berkembang.

#### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini terletak di kedai kopi KATEGE Jl. Tawang Mangu, Lingkungan Panji, Tegalgede, Kec. Sumpster, Kabupaten Jember.

#### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merujuk pada individu, benda, atau organisme yang menjadi sumber informasi dalam pengumpulan data. Dalam konteks penelitian kualitatif, subjek penelitian disebut informan, yang memberikan informasi terkait penelitian yang sedang dilakukan (Idrus, 2009:91). Peneliti menggunakan teknik snowball sampling untuk menentukan informan, yaitu dimulai dengan jumlah sampel kecil yang kemudian bertambah seiring penelusuran dari sampel sebelumnya (Sinyoto et al., 2014). Jika informasi yang diperoleh masih kurang, peneliti akan mencari informasi tambahan dari informan lain. Hal inilah yang menjadi alasan penggunaan teknik snowball sampling dalam penelitian ini.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari pengelola dan karyawan di kedai kopi KATEGE. Mereka dipilih karena kompeten dan menguasai objek penelitian. Ada 6 informan yang terdiri dari supervisor, waiters, barista, dan kasir. Dipilih 4 informan yang terkait dengan permasalahan penelitian dan paham tentang objek penelitian, yakni kedai kopi KATEGE. Keempat informan tersebut membantu dalam pengumpulan data selama penelitian dilakukan.

Tabel 1. Daftar Informan Pada Kedai Kopi KATEGE

No	Nama	Jabatan
1	Muhammad Afif	<i>Supervisor</i>
2	Bagas, Imron dan Ega	<i>Barista</i>
3	Rahman dan Sultan	<i>Waiters</i>
4	Nabila	Kasir

Sumber: Wawancara peneliti 8 Januari 2024

## Jenis dan Sumber Data

Jenis data meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari supervisor kedai kopi KATEGE dan 6 informan tambahan. Ini termasuk data umum perusahaan dan data aktual dari wawancara. Sementara itu, data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari sumber lain. Baik data primer maupun data sekunder merupakan bukti yang dapat digunakan dalam penelitian.

## Pengumpulan Data

Data adalah catatan mengenai fakta dari fenomena yang diamati. Pengumpulan data penting untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian. Tahap pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian karena tujuannya adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data membantu peneliti memperoleh data sesuai standar yang ditetapkan sebelumnya. Ada beberapa cara pengumpulan data dalam penelitian, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati objek secara langsung. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk pertukaran informasi. Dokumentasi melibatkan sumber informasi dari dokumen dan studi kepustakaan. Hal ini dilakukan dengan mencermati dan menganalisis dokumen yang relevan. Dokumentasi juga dapat menggunakan alat perekam seperti kamera dan *handycam*.

## Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, penulis akan mengolah data dengan memilih data penting tentang risiko dalam usaha kedai kopi KATEGE. Proses analisis data menggunakan model Miles and Huberman yang terdiri dari tiga tahap tersebut: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dalam reduksi data, peneliti merangkum hal-hal pokok dan memfokuskan pada data penting terkait risiko usaha kedai kopi KATEGE. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan pemahaman dengan menggunakan uraian, bagan, atau tabel. Kemudian, peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan bukti yang valid dan konsisten dari lapangan. Selain itu, peneliti juga akan menggunakan metode manajemen risiko ISO 31000 untuk menganalisis data risiko usaha kedai kopi KATEGE. Tahapan-tahapan yang akan dilakukan meliputi penilaian

risiko, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi risiko. Hasil dari evaluasi risiko dapat membantu mengidentifikasi kendali yang efektif untuk mengelola risiko. Setelah itu, perlakuan risiko dilakukan dengan empat cara, yaitu menghindari risiko, mitigasi risiko, membagi risiko, dan menerima risiko. Dengan demikian, analisis data dan manajemen risiko sangat penting dalam mengelola risiko usaha kedai kopi KATEGE untuk menghasilkan keputusan yang tepat dan perencanaan yang efektif.

### Keabsahan Data

Teknik penelitian ini menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data dengan membandingkan data dari berbagai sumber. Peneliti membandingkan hasil wawancara dengan observasi terhadap informan untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh. Jika terdapat perbedaan, diskusi dilakukan untuk mengonfirmasi kebenaran data.

### Tahap Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan tiga tahapan, yaitu: **1.) Tahap Persiapan**, yang melibatkan pengumpulan data atau teori terkait analisis manajemen risiko bisnis pada kedai kopi KATEGE; kemudian dilanjutkan dengan **2.) Tahap Pelaksanaan**, di mana peneliti mengunjungi kedai kopi KATEGE, memberikan surat izin, melakukan wawancara dengan supervisor dan karyawan, serta observasi dan dokumentasi. Terakhir, yaitu **3.) Tahap Analisis Data**, termasuk penilaian risiko, identifikasi sumber risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, dan perlakuan risiko. Proses ini menggunakan metode ISO 31000. Evaluasi risiko dilakukan dengan membandingkan hasil analisis risiko dengan kriteria risiko yang ditetapkan dalam kerangka kerja ISO 31000. Perlakuan risiko dilakukan dalam upaya meminimalkan risiko dan memastikan bahwa operasional kedai kopi KATEGE berjalan dengan optimal.

### HASIL

Peneliti mewawancarai supervisor dan karyawan Kedai Kopi KATEGE terkait sistem manajemen risiko untuk nantinya dianalisis menggunakan ISO 31000 pada 8 Januari 2024. Dalam sesi wawancara pertama dengan supervisor disimpulkan bahwa risiko operasional di kedai meliputi ketidakpatuhan karyawan terhadap SOP, persiapan sebelum buka yang kurang efektif, masalah peralatan teknologi, cuaca ekstrem, keterlambatan pengiriman bahan baku, fluktuasi harga bahan baku, dan keamanan pelanggan. Meskipun sudah ada langkah-langkah pengelolaan risiko, perbaikan lebih lanjut diperlukan untuk operasional yang lebih efektif. Senada dengan pernyataan tersebut, karyawan dalam sesi wawancara selanjutnya mengungkapkan kesadaran mereka terhadap risiko operasional sehari-hari. Mereka mengakui bahwa terkadang SOP tidak diikuti saat kedai sibuk, meningkatkan risiko cedera. Persiapan sebelum buka yang kurang optimal dapat menurunkan pelayanan pelanggan. Masalah pada peralatan teknologi seperti mesin sealer, jika terjadi, dapat mempengaruhi kualitas produk. Keterlambatan pasokan bahan baku, misalnya biji kopi, berdampak pada konsistensi produk. Karyawan sadar akan risiko dan terus berusaha untuk meningkatkan penerapan SOP, persiapan operasional, dan manajemen risiko terkait teknologi, kehadiran, dan keamanan pelanggan.

Pada tahap identifikasi risiko, observasi dilakukan terlebih dahulu pada 8 Januari 2024 di kedai kopi KATEGE. Informan utama, supervisor Muhammad Afif, informan tambahan Bagas, Niluh, dan Nabila. Identifikasi risiko dilakukan untuk menemukan potensi risiko melalui observasi dan wawancara. Berikut adalah beberapa identifikasi mengenai kemungkinan risiko yang tercatat disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 2. Identifikasi Resiko

ID	Identifikasi Risiko	Keterangan
<b>R01</b>	Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Karyawan Kedai Kopi KATEGE	Karyawan tidak menggunakan <i>safety</i> sesuai SOP (misalnya, tidak memakai sepatu) yang dapat menyebabkan cedera serius seperti ketumpahan air panas, minyak panas, atau gelas jatuh.
<b>R02</b>	Proses Operasional	Kurangnya persiapan saat kedai buka, menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif.
<b>R03</b>	Teknologi Operasional	Mesin <i>sealer</i> tidak berfungsi dengan baik, sehingga produk tidak bisa menjamin ke higienisannya.
<b>R04</b>	Eksternal	Karyawan tidak masuk kerja karena faktor cuaca ekstrem (hujan) atau izin mendadak karena keperluan pribadi/sakit.
<b>R05</b>	Pasokan	Keterlambatan pengiriman bahan baku dari pemasok, menyebabkan stok menipis atau habis.
<b>R06</b>	Keuangan	Fluktuasi harga bahan baku, terutama biji kopi, gula, dan susu, yang dapat memengaruhi biaya operasional dan margin keuntungan.
<b>R07</b>	Keamanan Pelanggan	Risiko keamanan di area kedai, seperti pencurian barang milik pelanggan atau kecelakaan kecil yang melibatkan pelanggan di area kedai.

Sumber : Data diolah Peneliti 2024

Langkah selanjutnya: identifikasi dampak risiko yang melibatkan penilaian terhadap dampak potensial terhadap operasional, finansial, dan reputasi. Hasil identifikasi dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Identifikasi Dampak Resiko

ID	Risiko	Dampak
<b>R01</b>	Karyawan tidak menggunakan <i>safety</i> sesuai SOP (misalnya, tidak memakai sepatu) yang dapat menyebabkan cedera serius seperti ketumpahan air panas, minyak panas, atau gelas jatuh.	Cedera serius pada karyawan, gangguan operasional, dan potensi biaya pengobatan atau kompensasi.
<b>R02</b>	Kurangnya persiapan saat kedai buka, menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif.	Pelanggan tidak puas, potensi kehilangan pelanggan, dan penurunan pendapatan.
<b>R03</b>	Mesin <i>sealer</i> tidak berfungsi dengan baik, sehingga produk tidak bisa menjamin ke higienisannya.	Penurunan kualitas produk, keluhan pelanggan, risiko kesehatan, dan potensi kehilangan pelanggan.
<b>R04</b>	Karyawan tidak masuk kerja karena faktor cuaca ekstrem (hujan) atau izin mendadak karena keperluan pribadi/sakit.	Gangguan pada kinerja tim, pelayanan yang tidak optimal, dan penurunan produktivitas.
<b>R05</b>	Keterlambatan pengiriman bahan baku dari pemasok, menyebabkan stok menipis atau habis.	Kedai tidak bisa memenuhi pesanan dan penggunaan bahan baku alternatif yang mungkin tidak sesuai standar.
<b>R06</b>	Fluktuasi harga bahan baku, terutama biji kopi, gula, dan susu, yang dapat memengaruhi biaya operasional dan margin keuntungan.	Peningkatan biaya operasional dan penyesuaian harga jual yang dapat mempengaruhi keuntungan toko.
<b>R07</b>	Risiko keamanan di area kedai, seperti pencurian barang milik pelanggan atau kecelakaan kecil yang melibatkan pelanggan di area kedai.	Cedera pada pelanggan, potensi tuntutan hukum dan kerusakan reputasi kedai.

Sumber : Data diolah Peneliti 2024

Setelah proses identifikasi risiko selesai, langkah selanjutnya dalam manajemen risiko adalah analisis risiko. Analisis risiko bertujuan untuk mengevaluasi potensi risiko yang telah diidentifikasi dengan menilai kemungkinan terjadinya dan dampaknya terhadap bisnis. Penilaian risiko ini sering kali dilakukan menggunakan skala numerik untuk memberikan bobot terhadap tingkat kemungkinan dan dampak dari risiko yang dihadapi. Untuk mengukur kemungkinan (*likelihood*) dan dampak (*impact*), digunakan skala numerik yang biasanya berkisar dari 1 hingga 5. Berikut merupakan tabel analisis risiko berisi nilai *likelihood* serta *impact* dari setiap risiko yang teridentifikasi sebelumnya.



Tabel 4 Penilaian Terhadap Likelihood Dan Impact

ID	Risiko	Likelihood	Impact
R01	Karyawan tidak menggunakan <i>safety</i> sesuai SOP (misalnya, tidak memakai sepatu) yang dapat menyebabkan cedera serius seperti ketumpahan air panas, minyak panas, atau gelas jatuh.	3	4
R02	Kurangnya persiapan saat kedai buka, menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif.	2	3
R03	Mesin <i>sealer</i> tidak berfungsi dengan baik, sehingga produk tidak bisa menjamin ke higienisannya.	2	4
R04	Karyawan tidak masuk kerja karena faktor cuaca ekstrem (hujan) atau izin mendadak karena keperluan pribadi/sakit.	4	3
R05	Keterlambatan pengiriman bahan baku dari pemasok, menyebabkan stok menipis atau habis.	3	1
R06	Fluktuasi harga bahan baku, terutama biji kopi, gula, dan susu, yang dapat memengaruhi biaya operasional dan margin keuntungan.	3	4
R07	Risiko keamanan di area kedai, seperti pencurian barang milik pelanggan atau kecelakaan kecil yang melibatkan pelanggan di area kedai.	3	3

Sumber : Data diolah Peneliti 2024

Berdasarkan penilaian risiko, kemudian ditentukan bagaimana setiap risiko dievaluasi untuk menentukan prioritas penanganan. Dalam langkah ini, dilakukan perbandingan antara standar risiko yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil analisis risiko. Berikut adalah tabel hasil evaluasi risiko di Kedai Kopi Katego berdasarkan penilaian matriks risiko.

Setelah menyelesaikan evaluasi risiko dengan menempatkan risiko di dalam matriks evaluasi risiko menurut *likelihood* serta *impact*, berikut ini akan menjelaskan empat risiko yang sesuai dengan tingkatan risiko. Sajian dalam bentuk tabel diuraikan dalam Tabel 6.

Tabel 5. Matriks Evaluasi Risiko Kedai Kopi KATEGE

Matriks Analisis Risiko		Impact				
		1 Insignificant	2 Minor	3 Moderate	4 Major	5 Catastrophic
LIKELIHOOD	Certain / Pasti Terjadi 5					
	Likely / Sering 4			R04		
	Possible / Kadang 3	R05		R07	R01, R06	
	Unlikely / Jarang 2			R02	R03	
	Rare / Sangat Jarang 1					

Sumber : Data diolah Peneliti 2024

Tabel 6. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Resiko

ID	Risiko	<i>Likelihood</i>	<i>Impact</i>	<i>Risk Level</i>
R01	Karyawan tidak menggunakan <i>safety</i> sesuai SOP (misalnya, tidak memakai sepatu) yang dapat menyebabkan cedera serius seperti ketumpahan air panas, minyak panas, atau gelas jatuh.	3	4	<i>High</i>
R02	Kurangnya persiapan saat kedai buka, menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif.	2	3	<i>Medium</i>
R03	Mesin <i>sealer</i> tidak berfungsi dengan baik, sehingga produk tidak bisa menjamin ke higienisannya.	2	4	<i>Medium</i>
R04	Karyawan tidak masuk kerja karena faktor cuaca ekstrem (hujan) atau izin mendadak karena keperluan pribadi/sakit.	4	3	<i>High</i>
R05	Keterlambatan pengiriman bahan baku dari pemasok, menyebabkan stok menipis atau habis.	3	1	<i>Low</i>
R06	Fluktuasi harga bahan baku, terutama biji kopi, gula, dan susu, yang dapat memengaruhi biaya operasional dan margin keuntungan.	3	4	<i>High</i>
R07	Risiko keamanan di area kedai, seperti pencurian barang milik pelanggan atau kecelakaan kecil yang melibatkan pelanggan di area kedai.	3	3	<i>Medium</i>

Sumber : Data diolah Peneliti 2024

Pada Tabel diatas, terlihat risiko sumber daya manusia pada karyawan (R01), risiko eksternal (R04) dan risiko keuangan (R06) termasuk dalam kategori **High (Merah)**. Sedangkan pada risiko pasokan (R05) masuk pada kategori **Low (Hijau)**. Kemudian, proses operasional (R02), risiko teknologi operasional (R03) dan risiko keamanan pelanggan (R07) masuk kedalam kategori **Medium (Kuning)**.

Tahap terakhir penelitian ini adalah perlakuan risiko untuk meminimalisir kemungkinan risiko yang teridentifikasi di Kedai Kopi KATEGE. Peneliti memberikan rekomendasi tindakan pengelolaan risiko untuk setiap risiko. Berikut merupakan usulan perlakuan risiko agar dapat dimanfaatkan oleh Kedai Kopi KATEGE guna mencegah atau setidaknya meminimalkan terjadinya suatu risiko (Tabel 7).

Tabel 7. Penanganan Risiko

Kemungkinan Risiko	<i>Risk Level</i>	Usulan Penanganan Risiko
Karyawan tidak menggunakan <i>safety</i> sesuai SOP (misalnya, tidak memakai sepatu) yang dapat menyebabkan cedera serius seperti ketumpahan air panas, minyak panas, atau gelas jatuh.	<i>High</i>	Menerapkan disiplin ketat terkait penggunaan peralatan <i>safety</i> dengan pengawasan rutin dan pemberian sanksi bagi pelanggaran.
Kurangnya persiapan saat kedai buka, menyebabkan pelayanan menjadi tidak efektif.	<i>Medium</i>	Membuat SOP yang lebih jelas dan terperinci untuk persiapan sebelum buka.
Mesin <i>sealer</i> tidak berfungsi dengan baik,	<i>Medium</i>	Perbaikan dan pemeliharaan

sehingga produk tidak bisa menjamin ke higienisannya.		mesin secara berkala.
Karyawan tidak masuk kerja karena faktor cuaca ekstrem (hujan) atau izin mendadak karena keperluan pribadi/sakit.	<i>High</i>	Membuat sistem penjadwalan cadangan untuk mengatasi ketidakhadiran karyawan secara mendadak.
Keterlambatan pengiriman bahan baku dari pemasok, menyebabkan stok menipis atau habis.	<i>Low</i>	Menerapkan strategi manajemen persediaan yang lebih efisien.
Fluktuasi harga bahan baku, terutama biji kopi, gula, dan susu, yang dapat memengaruhi biaya operasional dan margin keuntungan.	<i>High</i>	Meninjau kebijakan harga secara berkala dan menyesuaikannya dengan kondisi pasar yang berubah.
Risiko keamanan di area kedai, seperti pencurian barang milik pelanggan atau kecelakaan kecil yang melibatkan pelanggan di area kedai.	<i>Medium</i>	Melakukan evaluasi keamanan secara rutin untuk memastikan CCTV berfungsi dengan baik.

Sumber : Data diolah Peneliti 2024

Tabel diatas dapat membantu Kedai Kopi KATEGE dalam merencanakan dan mengimplementasikan strategi penanganan risiko, sehingga risiko-risiko tersebut dapat diminimalisir atau dihilangkan sepenuhnya. Pada tahap ini, manajemen dapat melakukan strategi: 1. Menerima risiko, 2. Mengurangi risiko (preventif), 3. Berbagi risiko, dan 4. Menghindari risiko (Manuputty et al., 2022).

Analisis risiko terhadap Kedai Kopi KATEGE dilakukan menggunakan ISO 3100. Analisis manajemen risiko dimulai dengan tahap analisis risiko yang terdiri dari mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi risiko. Ada 7 kemungkinan risiko yang ditemukan, di antaranya 3 risiko dengan tingkat High Risk dan 3 dengan tingkat Medium. Satu risiko memiliki tingkat Low Risk. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Kedai Kopi KATEGE dalam meminimalkan risiko di masa depan Harijono, T., & Wibowo, A. (2021).

Risiko yang teridentifikasi di Kedai Kopi KATEGE termasuk Risiko Sumber Daya Manusia (SDM) pada Karyawan, Risiko Proses, Risiko Teknologi Operasional, Risiko Eksternal, Risiko Pasokan, Risiko Keuangan, dan Risiko Keamanan Pelanggan. Ketidakpatuhan karyawan terhadap SOP, kurangnya persiapan saat buka, masalah mesin sealer yang tidak berfungsi, ketidakhadiran karyawan, keterlambatan pasokan bahan baku, fluktuasi harga bahan baku, dan potensi insiden keamanan pelanggan menjadi risiko utama yang dapat memengaruhi operasional kedai. Penelitian menunjukkan bahwa penanganan risiko merupakan langkah penting untuk mempertahankan kualitas layanan dan reputasi Kedai Kopi KATEGE. Ghasemi, M., & Nejad, M. G. (2023)

Kedai Kopi KATEGE menggunakan kerangka kerja ISO 31000 untuk mengembangkan strategi penanganan dan mitigasi risiko. Cara-cara yang dilakukan meliputi peningkatan kepatuhan terhadap SOP untuk meminimalisir risiko cedera akibat ketidakpatuhan, penyempurnaan SOP dan persiapan operasional untuk mengatasi kurangnya persiapan saat

kedai buka, pemeliharaan peralatan teknologi untuk mengatasi risiko teknologi, dan sistem penjadwalan cadangan serta kebijakan cuti untuk mengatasi risiko eksternal. Selain itu, strategi manajemen persediaan yang efisien diterapkan untuk meminimalisir risiko pasokan, sementara kebijakan harga ditinjau secara berkala untuk mengatasi risiko keuangan. Evaluasi keamanan rutin dilakukan untuk meminimalisir risiko keamanan pelanggan. Dengan penerapan strategi risiko yang terstruktur, Kedai Kopi KATEGE berhasil mengelola risiko dengan baik, meminimalkan dampak negatif, dan menjaga operasional kedai tetap efisien serta memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan.

### KESIMPULAN

Hasil penelitian pada Kedai Kopi KATEGE menemukan 7 risiko potensial: R02, R03, dan R07 berada pada tingkat menengah; R01, R04, dan R06 berada pada tingkat tinggi; R05 berada pada tingkat rendah. Disarankan agar Kedai Kopi KATEGE mengurangi risiko dengan menerapkan tindakan yang tercantum dalam tabel 4. 6. Implementasi kerangka kerja ISO 31000 dapat membantu mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko. Langkah-langkah strategis termasuk peningkatan kepatuhan terhadap SOP, pemeliharaan teknologi, manajemen persediaan efisien, peninjauan harga berkala, dan evaluasi keamanan rutin akan membantu Kedai Kopi KATEGE dalam menjalankan operasional secara efektif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A. P., & Dahlia, L. (2022). Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 Dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(2), 78-90. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i02.483>
- Aditya, B. R., & Novitasari, D. (2022). Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada UMKM di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 1-15
- Atmojo, S. A., & Manuputty, A. D. (2020). Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi Menggunakan ISO 31000 pada Aplikasi AHO Office. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 7(3), 546–558. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i3.525>
- Aven, T. (2016). Risk assessment and risk management: Review of recent advances on their foundation. *European Journal of Operational Research*, 253(1), 1-13.
- Eliana, E., & Suparno, S. (2020). *The Effect of Operational Risk Management on Business Sustainability of Small and Medium Enterprises. Journal of Management and Entrepreneurship*, 8(2), 112-120.
- Ghasemi, M., & Nejad, M. G. (2023). Operational risk management in the food industry: A systematic review. *Food Control*, 145, 109423.
- Harijono, T., & Wibowo, A. (2021). Risk Management Model for Coffee Shop Business Using ISO 31000:2018 Framework. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1585-1594.

- Jikrillah, S., Ziyad, M., & Stiadi, D. (2021). Analisis Manajemen Risiko Terhadap Keberlangsungan Usaha Umkm Di Kota Banjarmasin. *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 9(2), 134–141. <https://doi.org/10.20527/jwm.v9i2.24>
- Lionel, E., Fernando, N., Ong, T., Septama, V., Internasional Batam Alamat, U., Ladi, B.-S., Gajah Mada, J., Indah, T., Sekupang, K., & Batam, K. (2023). Analisis Manajemen Risiko Pada Malaya Cafe. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(1), 251–266.
- Miftakhatus, M. (2020). Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada Website Ecofo Menggunakan ISO 31000. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)*, 1(2), 128– 146. <https://doi.org/10.36596/jcse.v1i2.76>
- Pratiwi, A. D., & Setyawan, A. A. (2021). Analisis Risiko Sumber Daya Manusia pada Usaha Kafe (Studi Kasus pada Kafe X di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 321-330.
- Purba, J. T., et al. (2021). *Implementation of ISO 31000:2018 Risk Management Guidelines in Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs)*. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1071(1), 012024.
- Yuswardi, Putra, C. V., Tan, C., Jason, Styvani, S., & Tarekar, W. W. (2022). Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Bisnis Pada UMKM Homstay Batam. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 343 351. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.5474>