
ANALISIS RISIKO BERBASIS ISO 31000 DALAM MENINGKATKAN EFEKTIFITAS OPERASIONAL PADA USAHA RAKHA LAUNDRY DI KABUPATEN GOWA

RISK ANALYSIS BASED ON ISO 31000 TO IMPROVE OPERATIONAL EFFECTIVENESS AT RAKHA LAUNDRY IN GOWA REGENCY

Asmayanti¹, Agus Syam², Sudarmi³, Hasisa Haruna⁴, Andi Reski Nurhikmah⁵

¹²³⁴⁵Universitas Negeri Makassar

asmayanti@unm.ac.id

Abstract

This research aims to analyze and mitigate risks to improve operational effectiveness at Rakha Laundry in Pattallassang, Gowa Regency. This business has been operating for a year but has encountered operational challenges that lead to waste, machine breakdowns, service delays, and even customer losses. These issues must be addressed to maintain business stability and sustainability. The research method used was a qualitative approach, utilizing primary and secondary data through observation and interviews. The risk mitigation tool used was ISO 31000. The results of the study show that risks and their mitigation are grouped into three levels, namely High, Medium, and Low. High Level Risk (1) Limited Human Resources; Education and Training, (2) Machine Damage; routine maintenance and supervision. (3) Lost/Exchanged clothes; SOP, CCTV, and employee training. Medium Level Risk (1) Power outages; procurement of generators or communicating to customers. (2) Floods; Prepare security, control receipts, and predict flooding based on the volume and duration of rain. (3) Poor quality, ironing is not neat, not clean, faded or damaged clothes; SOP, supervisor, reward and punishment. Low Level Risk (1) Employees are late; absenteeism, salary deductions and bonuses for disciplined employees. (2) Fluctuating material prices; Purchase materials from suppliers and determine prices by considering fluctuations. (3) Competitors; Improve skills through learning, training, and mentoring.

Keywords: Risk Analysis, Effectiveness, ISO 31000.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membantu menganalisis dan mitigasi risiko dalam meningkatkan efektivitas operasional pada usaha Rakha Laundry di Pattallassang Kabupaten Gowa. Usaha ini beroperasi selama satu tahun, namun mengalami kendala operasional yang menyebabkan risiko pemborosan, kerusakan mesin, keterlambatan pelayanan bahkan kerugian konsumen. Hal ini harus diatasi untuk menjaga stabilitas dan keberlangsungan usaha. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder melalui metode observasi dan wawancara. Adapun alat mitigasi risiko yang digunakan yaitu ISO 31000. Hasil penelitian menunjukkan risiko dan mitigasinya dikelompokkan kedalam tiga level, yaitu High, Medium dan Low. High Level Risk (1) Keterbatasan SDM; Pendidikan dan Pelatihan, (2) Kerusakan Mesin; pemeliharaan rutin dan pengawasan. (3) Pakaian hilang/tertukar; SOP, CCTV, dan pelatihan karyawan. Medium Level Risk (1) Listrik padam; pengadaan genset atau mengkomunikasikan kepada pelanggan. (2) Banjir; Mempersiapkan pengamanan, mengontrol penerimaan dan memprediksi banjir berdasarkan volume dan lama hujan. (3) Kualitas kurang, setrika kurang rapi, kurang bersih, luntur atau kerusakan pakaian; SOP, supervisor, reward dan punishment. Low Level Risk (1) Karyawan terlambat; absensi, pemotongan gaji dan bonus bagi karyawan disiplin. (2) Harga bahan fluktuatif; Beli bahan dari supplier dan menentukan harga dengan mempertimbangkan fluktuasi. (3) Pesaing; Tingkatkan skill melalui belajar, pelatihan dan mentoring.

Kata kunci: Analisis Risiko, Efektifitas, ISO 31000.

PENDAHULUAN

Penggerak perekonomian bangsa ditopang oleh perkembangan UMKM yang mendominasi 99% dari seluruh unit usaha dan menyerap sekitar 96,9% total tenaga kerja. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM RI tahun 2024 total unit usaha sekitar 56,14 juta. Pertumbuhan jumlah UMKM tidak disertai dengan peningkatan kapasitas UMKM untuk berkembang, terlihat dari jumlah kategori usaha mikro sebanyak 54,42 juta atau 96,14% dari total unit usaha. Kategori usaha kecil 956.154 unit atau 1,70% dan kategori menengah sebanyak 763.242 unit atau 1,36%. Oleh karena itu, pemerintah terus mendorong program dalam upaya peningkatan kapasitas UMKM untuk mengembangkan bisnis. Salah satu kendala dalam mengembangkan usaha yaitu kurangnya kemampuan untuk memprediksi risiko dan perencanaan mitigasi ketika risiko tersebut terjadi. Hal ini memberikan dampak negatif terhadap pertumbuhan usaha.

Menganalisis risiko dalam bisnis bertujuan untuk menghindari pengambilan keputusan dengan cara yang tidak rasional dan tidak terukur saat terjadi masalah. Menurut Miller (1992) menjelaskan bahwa manajemen risiko terintegrasi dengan proses perencanaan untuk memahami risiko agar perusahaan dapat mengambil keputusan yang lebih efektif dalam meningkatkan daya saing bisnis.

Dalam penelitian Mudrika Berliana Assajjad (2020) setidaknya ada tiga jenis risiko yang harus dianalisis oleh pelaku usaha yaitu risiko keuangan, risiko produk dan risiko pasar. Risiko keuangan terjadi jika berdampak pada kondisi keuangan usaha seperti berkurangnya pendapatan, pemborosan biaya operasional atau risiko kehilangan. Risiko produk terjadi jika berdampak pada kualitas produk. Risiko pasar terjadi jika berdampak pada pasar potensial.

International Organization for Standardization (ISO) 31000 merupakan standar internasional dalam manajemen risiko yang dicetuskan pada tahun 2009 dan telah diperbaharui pada tahun 2018. Prinsipnya telah menjadi dasar manajemen risiko modern, menganalisis kerangka kerja dan proses pengelolaan risiko dengan cara yang sistematis dalam pengambilan keputusan. Dalam analisis ini, berdasarkan sumbernya risiko di bersumber dari internal dan eksternal. Analisis risiko dilakukan dengan mempertimbangkan probabilitas, dampak dan tingkat risiko dengan membagi risiko ke dalam tiga level yaitu high level risk, medium level risk dan low level risk.

Berdasarkan Project Management Institute (PMI) tentang manajemen risiko, terdapat empat strategi dalam merespon risiko yaitu; (1) Avoid (menghindari risiko), (2) Transfer, (mengalihkan risiko), (3) Mitigate (mengurangi risiko) dan (4) Accept (menerima risiko)

Beberapa penelitian tentang analisis risiko bisnis diantaranya penelitian Nisa H.C dkk (2024) yang menganalisis manajemen risiko pada UMKM Nayla's Cake di Pasuruan, bahwa tergambar risiko jelas risiko Nayla's Cake pada sektor keuangan, sumber daya manusia, produk dan pemasaran. Sedangkan dalam penelitian Rifa Hasna H dkk (2024) yang menganalisis manajemen risiko bisnis pada UMKM Es Kelapa Muda Jaya di Batujajar, menemukan bahwa pada usaha tersebut terdapat risiko pasar, keuangan, operasional, pemasaran, sumber daya dan risiko hukum.

Masing-masing dilakukan analisis berdasarkan potensi risiko usaha dan potensi sumberdaya untuk mitigasi risiko.

Rakha Laundry yang terletak di Pattallassang Kabupaten Gowa mengalami kendala dalam manajemen khususnya dalam mengatasi risiko operasional. Usaha ini telah beroperasi selama satu tahun, berada pada kawasan padat penduduk yang mayoritas karyawan dan buruh membuat laundry ini memiliki pelanggan potensial yang cukup banyak. Namun, pemilik sekaligus pengelola usaha ini merasa bahwa kemampuan manajemen risiko yang rendah menyebabkan membengkaknya biaya operasional pada usaha ini. Permasalahan ini harus diatasi agar aktivitas operasional lebih efektif.

Berdasarkan fenomena tersebut, adapun rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana analisis mitigasi risiko dalam meningkatkan operasional pada usaha Rakha Laundry. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko dan merumuskan strategi mitigasi penanganan risiko dalam meningkatkan efektivitas operasional pada Rakha Laundry. Harapannya hasil penelitian ini memberikan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan kepada pemilik usaha dalam manajemen risiko bisnis.

Peneliti menganalisis risiko usaha Rakha Laundry menggunakan ISO 31000, merumuskan strategi berdasarkan analisis risiko, pengelompokan risiko berdasarkan pertimbangan probabilitas, dampak dan tingkat risiko kemudian dikelompokkan dalam tiga level yaitu high level risk, medium level risk dan low level risk.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan data yang diperoleh untuk mengidentifikasi masalah kemudian menganalisis dan mengevaluasi kemudian mengambil strategi yang efektif dalam menghadapi risiko.

Subjek penelitian ini yaitu pemilik, 2 karyawan, dan 5 pelanggan. Sedangkan objek penelitian yaitu Rakha Laundry yang berlokasi di Pattallassang Kabupaten Gowa. Jenis data ada dua yaitu data primer dari subjek dan data sekunder dari dokumen pencatatan, buku dan media online. Metode pengumpulan data berdasarkan wawancara dan observasi.

Adapun teknik analisis menggunakan ISO 31000 dengan mengidentifikasi risiko internal dan eksternal. Menganalisis berdasarkan probabilitas, dampak dan tingkat risiko, kemudian mengelompokkan berdasarkan level risiko yaitu High level risk, medium level risk dan low level risk. Kemudian mengambil strategi berdasarkan empat cara merespon risiko berikut: (1) Avoid (menghindari risiko), (2) Transfer, (mengalihkan risiko), (3) Mitigate (mengurangi risiko) dan (4) Accept (menerima risiko).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Identifikasi Risiko

Berdasarkan hasil penelitian sumber risikonya terbagi menjadi dua yaitu risiko internal dan risiko eksternal.

Risiko internal yaitu risiko yang timbul bersumber dari dalam perusahaan, seperti SDM, Mesin, teknologi, sistem operasional dan keuangan. Adapun risiko internal yang dialami oleh Rakha laundry yaitu: Hasil penelitian menunjukkan risiko dan mitigasinya dikelompokkan kedalam tiga level, yaitu High, Medium dan Low. High Level Risk (1) Kerusakan Mesin; pemeliharaan rutin dan pengawasan. (2) Pakaian hilang/tertukar; SOP, CCTV, dan pelatihan karyawan. Medium Level Risk (1) Listrik padam; pengadaan genset atau mengkomunikasikan kepada pelanggan. (2) Harga bahan fluktuatif; Beli bahan dari supplier dan menentukan harga dengan mempertimbangkan fluktuasi. (3) Banjir; Mempersiapkan pengamanan, mengontrol penerimaan dan memprediksi banjir berdasarkan volume dan lama hujan. (4) Kualitas kurang, setrika kurang rapi, kurang bersih, luntur atau kerusakan pakaian; SOP, supervisor, reward dan punishment. Low Level Risk (1) Karyawan terlambat; absensi, pemotongan gaji dan bonus bagi karyawan disiplin. (2) Pesaing; Tingkatkan skill melalui belajar, pelatihan dan mentoring.

1) Keterbatasan SDM

Pengetahuan dan skill pemilik usaha masih sangat minim dalam manajemen bisnis, analisis keuangan maupun pemasaran, kualifikasi karyawan saat seleksi belum sesuai kebutuhan dan belum ada mekanisme pelatihan pengembangan kompetensi bagi karyawan.

2) Kerusakan mesin

Mesin cuci dan mesin dryer sering mengalami kerusakan disebabkan kurangnya perawatan dan kontrol operasional.

3) Pakaian hilang/tertukar

Komplain pakaian hilang atau pakaian pelanggan tertukar sering terjadi. Hal ini berdampak pada kepercayaan pelanggan.

4) Kurang kualitas

Hasil cucian masih sering didapatkan kurang berkualitas, misalnya setrika kurang rapi, kurang bersih, luntur atau kerusakan pakaian yang biasa terjadi saat pencucian atau pengeringan di mesin. Hal ini berdampak pada kurangnya kepuasan konsumen.

5) Karyawan terlambat

Meskipun sudah dijadwalkan karyawan masuk jam 8 pagi, namun masih sering terlambat dengan alasan keluarga.

Adapun risiko eksternal pada Rakha Laundry yaitu:

6) Listrik padam

Listrik PLN yang padam masih sering terjadi menyebabkan aktivitas operasional berhenti, hal ini tentu berakibat keterlambatan penyelesaian pencucian dan pengeringan pakaian.

7) Harga bahan fluktuatif

Harga bahan seperti parfum, gas LPG, plastik, deterjen dan lain-lain sering mengalami fluktuasi, sedangkan harga layanan Rakha Laundry yang tergolong

murah Rp.4.000,- per kilo, seringkali biaya operasional membengkak sehingga laba bersih tidak ada jika mesin harus di servis.

8) Banjir

Rakha Laundry berada di lokasi yang berisiko terdampak banjir setiap tahun. Meskipun volume banjir biasanya maksimal sampai lutut orang dewasa, hal ini berdampak pada keterlambatan pelayanan.

9) Pesaing

Laundry pasar potensialnya tinggi di kawasan pekerja atau pelajar, usaha laundry tergolong mudah untuk dipelajari dan ditiru, sehingga persaingannya cukup tinggi.

b. Analisis Probabilitas, Dampak dan Tingkat

Analisis probabilitas yaitu mengukur risiko berdasarkan seberapa besar kemungkinan risiko itu akan terjadinya. Analisis dampak yaitu mengukur risiko terhadap dampak negatifnya terhadap operasional atau keuangan perusahaan jika hal itu terjadi. Analisis Tingkat yaitu mengukur risiko berdasarkan tingkat prioritas untuk segera diselesaikan.

Analisis probabilitas, dampak dan tingkat ini diukur berdasarkan tiga level, yaitu high level risk, medium level risk dan low level risk. Adapun analisis dan evaluasi Rakha Laundry dapat dilihat pada tabel berikut berikut:

Tabel 1. Analisis dan Evaluasi Risiko

No	Deksripsi Risiko	Probabilitas (<i>likelihood</i>)	Dampak (<i>consequence</i>)	Tingkat Risiko (<i>risk level</i>)	Evaluasi Risiko (<i>risk evaluation</i>)
1	Keterbatasan SDM	<i>high</i>	<i>high</i>	<i>high</i>	N/ A
2	Kerusakan Mesin	<i>medium</i>	<i>high</i>	<i>high</i>	N/ A
3	Pakaian pelanggan Hilang/ tertukar	<i>low</i>	<i>high</i>	<i>high</i>	N/ A
4	Kurang Kualitas	<i>medium</i>	<i>medium</i>	<i>medium</i>	A
5	Karyawan terlambat	<i>low</i>	<i>medium</i>	<i>low</i>	A
6	Listrik padam	<i>medium</i>	<i>high</i>	<i>medium</i>	M/ A
7	Harga bahan fluktuatif	<i>medium</i>	<i>medium</i>	<i>medium</i>	A
8	Banjir	<i>low</i>	<i>high</i>	<i>medium</i>	M/ A
9	Pesaing	<i>medium</i>	<i>low</i>	<i>Low</i>	A

Keterangan :

A : acceptable (dapat diterima)

M/A : moderately acceptable (cukup dapat diterima)

N/A : not acceptable (tidak dapat diterima)

Tabel 2. Matriks Risiko

Dampak (consequence)	Major	R8	R2, R6	R1, R3
	Moderate	R5	R4, R7	-
	Minor	-	R9	-
		Low	Medium	High
		Probabilitas (likelihood)		

c. Perlakuan Risiko

1) High Level Risk (R1, R2 & R3)

- a) Risiko Keterbatasan SDM (R1)
- b) Risiko Kerusakan Mesin (R2)
- c) Risiko Pakaian Hilang/tertukar (R3)

2) Medium Level Risk (R6 & R8)

- a) Risiko Listrik Padam (R6)
- b) Risiko Banjir (R8)

3) Low Level Risk (R4, R5, R7 & R9)

- a) Risiko Kurang Kualitas (R4)
- b) Risiko Karyawan Terlambat (R5)
- c) Risiko Harga Bahan Fluktuatif (R7)
- d) Risiko Pesaing (R9)

2. Pembahasan

Risiko keterbatasan Sumber Daya Manusia (R1). Risiko pada Rakha Laundry berupa keterbatasan pemilik usaha dalam manajemen bisnis, analisis keuangan disebabkan oleh minimnya pengetahuan dan pengalaman berbisnis. Karyawan juga kurang terampil karena system perekrutan yang kurang selektif. Penanganan risiko SDM dengan Pendidikan dan pelatihan. Pemilik berinisiatif mengikuti pelatihan atau jaringan mentoring, dan memberikan pelatihan kepada karyawan.

Risiko kerusakan mesin (R2). Mesin cuci maupun mesin pengering sering mengalami kerusakan disebabkan kelebihan kapasitas, listrik kurang stabil, maupun kurang perawatan. Penanganan dapat dilakukan dengan memulai secara rutin melakukan pemeriksaan dan perawatan mesin minimal sekali sebulan, mengawasi kapasitas mesin serta menghimbau karyawan merawat mesin.

Risiko pakaian hilang/tertukar (R3). Komplain Pakaian hilang/tertukar kadang terjadi, hal ini berdampak kepada kepercayaan pelanggan. Komplain

pakaian hilang ketika di telusuri ternyata kadang karena ikut pada pakaian peanggan lain. Dalam menangani risiko tersebut, dibutuhkan SOP operasional yang menjaga agar menghindari potensi pakaian pelanggan tercampur, mulai dari sortir pencucian, pengeringan , melipat sampai packing dan pastikan nota tidak hilang atau rusak. Jila mampu mengadakan CCTV untuk membantu pengawasan.

Risiko kurang kualitas (R4). Seperti setrika kurang rapi biasanya karena cara melipat yang menyebabkan pakaian kusut, kurang bersih karena karyawan tidak mengamati saat sortir atau penanganan khusus untuk pakaian kotor, pakaian yang luntur harus bisa dideteksi saat sortir sebelum pencucian dan penanganan khusus jika diamati dimesin ada yang luntur, kerusakan pakaian di mesin cuci atau di mesin pengering, sehingga dibutuhkan konsultasi, mentoring dan menghasilkan SOP untuk semua proses. Karena hal ini mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Risiko karyawan terlambat (R5). Dibutuhkan kontrol dan evaluasi kinerja karyawan. Memberlakukan absensi, sistem bonus dan pemotongan gaji sebagai upaya motivasi dan peningkatan kinerja.

Risiko listrik padam (R6). Kendala listrik PLN yang padam kadang terjadi dan berdampak pada berhentinya proses pencucian dan pengeringan, sehingga pakaian pelanggan terlambat diselesaikan. Dibutuhkan upaya dalam penanganan risiko ini seperti pengadaan genset jika mampu, atau melakukan koordinasi segera dengan pelanggan dengan cara mencantumkan kontak pelanggan pada nota.

Risiko harga bahan fluktuatif (R7). Bahan yang digunakan sering mengalami fluktuasi, seperti gas LPG, parfum, plastik, detergen dan sebagainya. Harga pelayanan Rakha laundry termasuk murah Rp.4.000,- , sehingga kenaikan harga sangat berdampak pada keuangan, dibutuhkan strategi dengan membeli bahan dengan harga grosir atau langsung pada supplier dan dapat pula melakukan penyesuaian harga dengan menghitung prediksi harga maksimal dengan tetap menjaga kualitas layanan.

Risiko banjir (R8). Lokasi Rakha Laundry yang berada pada Kawasan terdampak banjir tahunan. Meskipun volume air hanya sampai lutut orang dewasa, tapi sangat berdampak pada terganggunya akses dan operasional. Tentu dibutuhkan upaya untuk mengurangi risiko negative dari banjir dengan memprediksi banjir dan mengontrol penerimaan saat musim hujan, untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Risiko pesaing (R9). Usaha laundry yang besar potensi pasarnya dikawasan pelajar dan pekerja, usaha ini juga mudah dipelajari menyebabkan menjamurnya usaha laundry. Dibutuhkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan, manajemen dan promosi melalui Pendidikan, pelatihan dan menemukan mentor melalui komunitas.

KESIMPULAN

Analisis risiko bisnis dibutuhkan sebagai upaya menjaga stabilitas dan kesinambungan usaha pada Rakha Laundry. Dari penelitian ini ditemukan sembilan risiko pada usaha tersebut, yaitu keterbatasan SDM, kerusakan mesin, pakaian pelanggan yang hilang/tertukar, kurang kualitas, karyawan terlambat, listrik padam, harga bahan fluktuatif, banjir dan pesaing. Adapun upaya penanganan risiko

dengan upaya peningkatan skill manajerial pemilik, pelatihan karyawan, mencari jaringan dan komunitas untuk mitra mentoring, untuk menghasilkan SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Art students international*. (1988). Princeton, N.J.: Educational Publications
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018 – *Risk management* — Guidelines. ISO.
- As Sajjad, M. B., Kalista, S. D., Zidan, M., & Christian, J. (2020). Analisis manajemen risiko bisnis (Studi pada Cuanki Asoy Jember). *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, *18*(1), 71–81. (<https://doi.org/10.19184/jauj.v18i1.18123>)
- Atmini, N. D., Hidayanti, U. F., & Gunara, Y. N. (2024). Analisis manajemen risiko keuangan pada UMKM Lela Florist Kota Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, *10*(2), 63–73. <https://doi.org/10.56910/jvm.v10i2.641>)
- Hanifah, R. H., Kamil, A. M. H., & Sukmawati, S. (2024). Analisis manajemen risiko pada UMKM “Es Kelapa Muda Jaya” Batujajar. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, *13*(2). (<https://ojs.serambimekkah.ac.id/serambi-ekonomi-dan-bisnis/article/view/8510>)
- Miller, K. D. (1992). A framework for integrated risk management in international business. *Journal of International Business Studies*, 23(2), 311–331. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8490270>
- Nisa, H. C. (2024). Analisis manajemen risiko dalam usaha mikro kecil menengah Nayla’s Cake di Pasuruan. *Maliki Interdisciplinary Journal*, *2*(5), 374–383. (<https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/7363>)
- Safitri, D., Sari, L. R., & Putri, R. N. (2023). Pengaruh penerapan manajemen risiko bisnis dalam small business development (Studi: Kedai kopi di Batam). *MULIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(1), 17–24. (<https://doi.org/10.56721/mulia.v2i1.133>)