

**Analisis Penerapan Manajemen Risiko Berdasarkan ISO 31000:2009
(Studi Kasus: Jasmini Laundry)**

***Analysis of Risk Management Application Based on ISO 31000:2009
(Case Study: Jasmini Laundry)***

Erniyani¹⁾, Nidya Wisudawati²⁾, Nurham Elok Pratiwi³⁾

^{1),2),3)} Magister Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
E-mail: 18916109@students.uii.ac.id¹⁾, 18916010@students.uii.ac.id²⁾, 18916011@students.uii.ac.id³⁾

Abstrak

Usaha *laundry* merupakan bisnis yang berkaitan dengan pelayanan jasa pencucian dengan bantuan mesin cuci. Bisnis ini sangat diminati oleh masyarakat sebagai peluang untuk mencari pendapatan. Meningkatnya dunia persaingan dan tantangan dibidang bisnis saat ini menjadikan *jasmini laundry* perlu mengatur strategi perencanaan dalam menjalankan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengelola risiko terhadap *jasmini laundry* dengan menggunakan pendekatan manajemen risiko ISO 31000:2009. ISO 31000 "*Risk Management-Principle and Guidelines on Implementation*" adalah standar internasional pedoman penerapan manajemen risiko yang diterbitkan oleh *International Organization for Standardization (ISO)* yang dimulai dari kegiatan komunikasi dan konsultasi, membangun konteks, mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, merawat, memantau dan meninjau risiko. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada empat risiko yang harus dimitigasikan karena memiliki risiko tinggi dan sedang yang terdiri dari banyaknya jenis usaha *laundry* disekitaran *jasmini laundry*, bau tidak sedap pada pakaian saat musim hujan, keterlambatan proses *laundry* akibat mesin rusak, tangan terkena setrika saat menyetrika, adapun penanganannya yaitu meberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, memberikan bonus kepada pelanggan yang paling sering melakukan pencucian pakaian, menggunakan mesin pengering sehingga membantu pakaian cepat kering, melakukan *maintenance* pada mesin, dan menggunakan APD (Alat Pelindung Diri).

Kata kunci: Risiko, ISO 31000:2009, *Laundry*

Abstract

Laundry services are businesses that are related to washing services with the help of washing machines. This business is in high demand by the public to look for income. The increasing world challenges and business challenges today make Jasmini Laundry need a planning strategy in running a business. This study aims to analyze and manage risks to Jasmini Laundry. ISO 31000: 2009 risk management method. ISO 31000 "Principles of Risk Management and Implementation Guidelines" is an international standard application for auditing the application of risk management issued by the International Organization for Standardization (ISO) which starts from communication and consultation, consultation, consultation, analysis, analysis, interaction, treatment, trying and lending. The results of this study stated that there were four problems that had to be mitigated because they had high and moderate risks which consisted of various types of laundry business that were stored by Jasmini Laundry, unpleasant odors on clothes during the rainy season, delays in the process of washing machines that could be changed, hands used ironing when ironing, the handlers are giving good service to customers, giving bonuses to competing customers who often do laundry, use a dryer to help clothes dry quickly, do maintenance on the machine, and use PPE (Personal Protective Equipment).

Keywords: Risk, ISO 31000:2009, *Laundry*

©Integrasi Universitas Muhammadiyah Palembang
p-ISSN 2528-741X
e-ISSN 2654-5551

Pendahuluan

Usaha-usaha kecil saat ini semakin banyak diminati masyarakat sebagai peluang untuk mencari pendapatan. Salah satu usaha yang diminati masyarakat adalah *laundry*. Gaya hidup yang modern ini membuat orang untuk hidup praktis, seperti mencuci pakaian yang menjadi kebutuhan utama dalam keluarga. Menurut ketua umum Asosiasi Profesi Laundry Indonesia (APLI) Wasono Raharjo, pada satu bulan jumlah pendapatan jasa *laundry* seluruh Indonesia mencapai 700 milyar atau 8,4 triliun dalam satu tahun dan bertumbuh sebesar 14-15% [1].

Usaha *laundry* merupakan sebuah bisnis yang berkaitan dengan pelayanan jasa pencucian dengan bantuan mesin cuci, pembersih otomatis maupun mesin pengering otomatis yang dilengkapi pewangi pakaian khusus [2]. Usaha ini memiliki rentang waktu permintaan pelanggan yang cepat, siklus permintaan yang memakan waktu relatif singkat, ketika pelanggan menggunakan jasa *laundry* saat memiliki pakaian kotor [3].

Bisnis *laundry* semakin menjamur di kota-kota besar akibat terdapatnya berbagai kontrakan dan kost-kostan, dimana penyewa kontrakan tersebut tidak memiliki waktu luang untuk mencuci baju sendiri [2]. Jasmini *laundry* menyediakan jasa *laundry* kiloan yang berada Jl. Besi, Sukoharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Meningkatnya dunia persaingan dan tantangan dibidang bisnis saat ini [4] menjadikan jasmini *laundry* perlu mengatur strategi perencanaan dalam menjalankan bisnis. Salah satu proses tindakan yang perlu dilakukan ialah, kepuasan pelanggan dan kepercayaan sangat mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan [5]. Pertimbangan risiko dalam bisnis menjadi perhatian dalam menghadapi lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, tidak dapat diprediksi, dan kompleks [6].

Penelitian terdahulu berkaitan risiko menggunakan ISO 31000:2009 pada referensi [7], [8], [9], [10]. Dari penelitian sebelumnya masih kurang menjelaskan mengenai tentang manajemen risiko pada usaha *laundry* khususnya jasmini *laundry*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dalam mengelola risiko terhadap *laundry*.

Metode

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Teknik dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data penelitian melalui kuesioner sebagai instrument dalam menjawab berbagai pertanyaan kepada responden.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Jasmini *laundry* yang berada Jl. Besi, Sukoharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan januari 2020.

Target Penelitian

Target dalam penelitian ini adalah mengurangi risiko yang dialami oleh jasmine *laundry*.

Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah owner jasmini *laundry*.

Prosedur Penelitian

Tahap pengumpulan dan pengolahan data ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh bahan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yang ditentukan. Adapun tahapan dalam pengumpulan data sebagai berikut:

- 1). Observasi
- 2). Wawancara
- 3). Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan atribut-atribut sebagai berikut:

1. Tempat *laundry* sepi saat musim liburan.
2. Banyaknya usaha *laundry* dilingkungan sekitar.
3. Pakaian terkena luntur.
4. Pakaian tertukar/hilang dengan pelanggan lain.
5. Mencuci pakaian berwarna tidak terlalu bersih.
6. Bau tidak sedap pada pakaian saat hujan.
7. Keterlambatan proses *laundry* dikarenakan masalah pada mesin cuci, dan tenaga kerja yang memadai.
8. Terjadinya risiko kecelakaan terhadap pekerja dibagian pengerjaannya.
9. Mesin cuci rusak sehingga mengalami keterlambatan menyelesaikan *laundry*.

10. Harga bahan baku kurang stabil membuat pemilik harus menyediakan dana cadangan untuk mengantisipasi kenaikan harga bahan baku.
11. Pelanggan tidak mengambil pakaian dalam jangka waktu lama.

A. Tahap Pengolahan Data dan Analisa Data

Penelitian ini menggunakan tiga tahapan berdasarkan proses manajemen risiko dari *International Organization for Standarization* (ISO 31000:2009) dimana setiap informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan melalui wawancara terhadap sumber-sumber internal dari Jasmini Laundry.

Tahapan yang pertama adalah komunikasi dan konsultasi. Komunikasi dan konsultasi ini dilakukan untuk menjelaskan kepada *stakeholder* jasmini laundry agar dapat memahami tentang risiko, serta dapat membantu keputusan dan alasan mengapa dilakukan mitigasi [11].

Tahapan kedua adalah menentukan konteks risiko. Dalam menentukan konteks risiko pada penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keuntungan pendapatan pada jasmini laundry [11].

Tahapan ketiga adalah *risk assessment* (perlakuan risiko). Tahapan ini meliputi upaya dalam menyeleksi pilihan-pilihan yang dapat mengurangi atau bahkan menjadikan dampak serta kemungkinanan terjadinya risiko dan menerapkan pilihan-pilihan tersebut [11]. *Risk assessment* terdiri dari:

1) Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko dilakukan dengan cara observasi dan wawancara secara mendalam kepada pemilik jasmini laundry. Selain itu, untuk mengidentifikasi risiko dan permasalahan dari pendapatan yang diperoleh, maka dilakukan identifikasi dengan menggunakan data sekunder yang berasal dari *website* [11].

Adapun pendekatan yang dikembangkan menggunakan dua kriteria yang penting dalam mengukur risiko [19], yaitu:

- a. Probabilitas/kemungkinan
- b. *Probabilitas* adalah kemungkinan (*probability*) dari suatu kejadian yang tidak diinginkan.
- c. Akibat/dampak (*impact*), adalah tingkat pengaruh atau ukuran dampak (*impact*) pada aktivitas lain, jika peristiwa yang tidak diinginkan terjadi.

Berdasarkan penjelasan diatas untuk mengukur risiko dapat digunakan persamaan (1) berikut ini.

$$\text{Tingkat Risiko} = \text{Probabilitas} \times \text{Akibat} \quad (1)$$

2) Analisis Risiko

Analisis risiko dilakukan bertujuan untuk memahami sifat risiko dan karakteristiknya termasuk kesesuaian dan tingkat risiko dalam berbagai tingkatan dan kompleksitas. Adapun analisis risiko dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menentukan besarnya probabilitas dan dampak dari risiko, sehingga didapatkan tingkat level risiko [11]. Selanjutnya risiko dipetakan berdasarkan level risiko.

Tabel 1. Skala Dalam Penilaian Probabilitas Risiko

Nilai	Likelihood Kriteria	Deskripsi	Frekuensi per kejadian
2	Unlikely	Risiko tersebut jarang terjadi	1 tahun
3	Possible	Risiko tersebut kadang terjadi	6-12
4	Likely	Risiko tersebut sering terjadi	2-5 bulan
5	Certain	Risiko tersebut pasti terjadi	≥ 1 bulan

Tabel 2. Skala Dalam Penilaian Dampak Risiko

Nilai	Impact Kriteria	Deskripsi	Indikator
1	Insignif- cant	Risiko tersebut tidak mengganggu proses bisnis yang ada.	$X \geq 95\%$
2	Minor	Risiko tersebut mulai sedikit menghambat jalannya bisnis	$90\% \leq x < 95\%$
3	Moderate	Risiko tersebut menghambat sebagian jalannya aktivitas bisnis	$80\% \leq x < 90\%$
4	Major	Risiko tersebut mulai mengganggu proses bisnis yang ada dan hampir menghambat seluruh jalannya aktivitas	$75\% \leq x < 80\%$
5	Catastro- phic	Risiko tersebut sangat mengganggu proses bisnis yang ada dan menghentikan jalannya aktivitas bisnis	$X < 75\%$

3) *Evaluasi Risiko*

Evaluasi risiko dilakukan untuk membantu membuat keputusan dalam mengidentifikasi risiko yang memerlukan *treatment* dan menetapkan prioritas dalam mengimplementasikan *treatment* terhadap jasmini laundry [11].

Tabel 4. Parameter Evaluasi Risiko

Likelihood	Impact	Level of Risk
Rare	Insignificant	Low
Rare	Minor	
Rare	Moderate	
Unlikely	Insignificant	
Unlikely	Minor	Medium
Possible	Insignifcant	
Rare	Major	
Rare	Catastrophic	
Unklkely	Moderate	
Unlikely	Major	
Unlikely	Casatrophic	
Possible	Minor	
Possible	Moderate	High
Possible	Major	
Likely	Insignificant	
Likely	Minor	
Likely	Moderate	
Certain	Insignificant	
Certain	Minor	
Possible	Catastrophic	
Likely	Major	
Likely	Catastrophic	
Certain	Moderate	
Certain	Major	
Certain	Catastrophic	

Matriks Analisis Risiko		Level Dampak					
		1	2	3	4	5	
		Tidak Signifikan	Kecil	Sedang	Besar	Katastrophe	
Level Kemungkinan	5	Hampir Pasti	9	15	18	23	25
	4	Kemungkinan Besar	6	12	16	19	24
	3	Mungkin	4	10	14	17	22
	2	Jarang	2	7	11	13	21
	1	Sangat Jarang	1	3	5	8	20

Gambar 1. Matriks analisis risiko
(Sumber: *Grand design manajemen risiko dilingkungan BSN 2018-2023*)

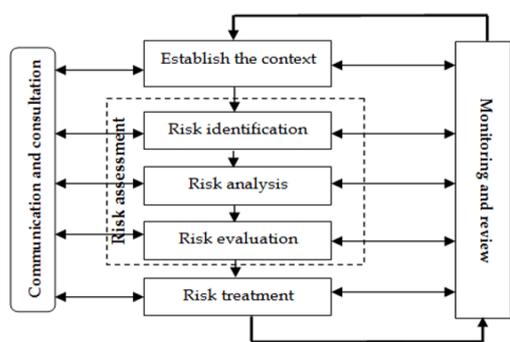
Tabel 3. Level Risiko

Level Risiko	Besaran Risiko	Warna
Sangat Tinggi (5)	20 – 25	Merah
Tinggi (4)	16 – 19	Oranye
Sedang (3)	12 – 15	Kuning
Rendah (2)	6 – 11	Hijau
Sangat Rendah (1)	1 – 5	Biru

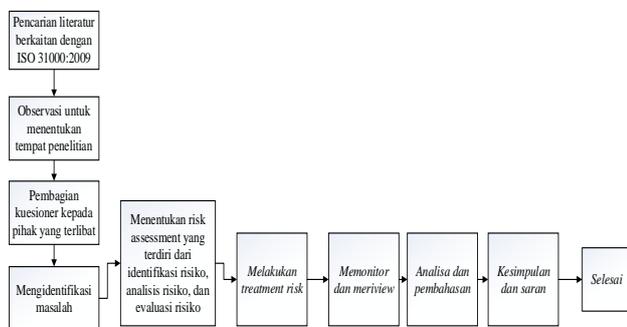
(Sumber: *Grand design manajemen risiko dilingkungan BSN 2018-202*)

Tahapan keempat adalah *treatment of risk* (Perlakuan Risiko), pada tahapan ini bertujuan untuk memilih dan menerapkan pilihan dalam mengatasi risiko [11]. Adapun tahapan penanganan risiko yang dilakukan secara berulang yaitu;

- 1) Merumuskan dan memilih mitigasi risiko.
- 2) Merencanakan dan melaksanakan penanganan risiko.
- 3) Menilai efektivitas penanganan risiko.
- 4) Memutuskan apakah risiko yang tersisa dapat diterima, jika tidak diterima maka melakukan penanganan lebih lanjut.



Gambar 2. Proses manajemen risiko berdasarkan ISO 31000:2009



Gambar 3. Alur Penelitian

Instrument

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berbentuk checklist. Langkah pertama penyusunan instrument yaitu penjabaran variable, indikator, seta komponen-komponennya. Seluruh pertanyaan disusun kedalam lembaran instrument kuesioner.

Hasil dan Pembahasan

Risk assessment (penilaian risiko)

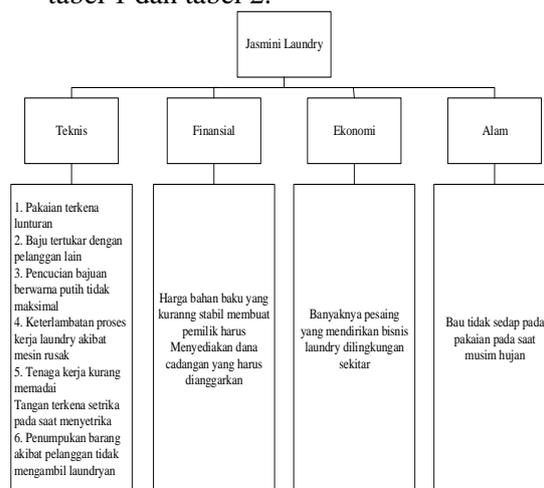
Risk assessment merupakan tahap pertama yang dilakukan sesuai dengan

pedoman analisis manajemen risiko ISO 31000. Dimana pada tahap ini terdapat 3 proses yang dilakukan yaitu *risk identification*, *risk analysis*, dan *risk evaluation*. Ketiga proses ini harus dilalui untuk ketahap selanjutnya.

1. Identifikasi Risiko

Metode identifikasi menggunakan *risk breakdown structure (RBS)*, metode ini menyusun risiko-risiko dalam suatu kelompok atau kategori yang sesuai dengan susunan hierarkis organisasi, proyek atau proses. Pengelompokan risiko pada RBS dapat dilihat pada gambar 3.

Risiko-risiko yang telah diidentifikasi dilakukan penilaian dengan cara memberikan nilai dari setiap risiko dan dampak risiko. Nilai frekuensi risiko (F) dan dampak (D) akan dinyatakan dengan angka 1 hingga 5 terdapat pada tabel 1 dan tabel 2.

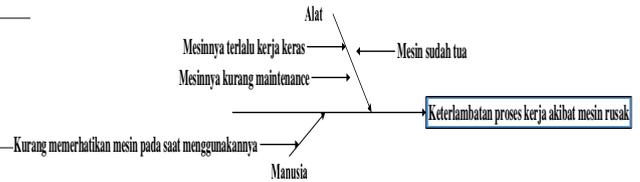


Gambar 4. Pembuatan *Risk Breakdown Structure*

Tabel 5. Penilaian Risiko

Kode	Risk Identification	Probabilitas	Dampak	Level Risiko
R1	Jasmini laundry mengalami penurunan pemasukan	2	2	4
R2	Banyak nya jenis usaha laundry	3	4	12
R3	Pakaian terkena luntur	2	2	4
R4	Baju tertukar dengan pelanggan lain	2	2	4
R5	Pencucian baju berwarna putih yang tidak maksimal	1	1	1
R6	Bau tidak sedap pada pakaian saat musim hujan	4	4	14
R7	Keterlambatan proses kerja laundry akibat mesin rusak	4	3	12

R8	Tenaga kerja kurang memadai	2	3	6
R9	Tangan terkena setrika pada saat penyetricaan	3	4	9
R10	Harga bahan baku yang kurang stabil membuat pemilik harus menyediakan dana cadangan yang harus dianggarkan	1	2	2
R11	Bajunya tidak di ambil dalam jangka waktu ama	3	2	6



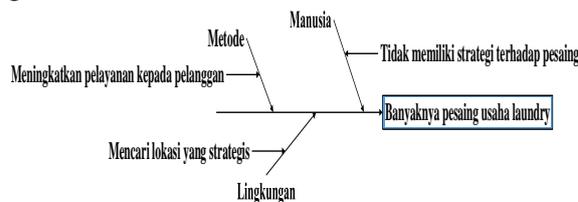
Gambar 7. Fishbone risiko bau tidak sedap pada pakaian ketika musim hujan

Analisa risiko

Metode Analisa risiko yang digunakan adalah analisis sebab akibat. Dalam merancang hubungan sebab akibat, terlebih dahulu akan dibuat diagram fishbone yang merupakan dasar dari pembangunan hubungan sebab akibat, dimana menjelaskan penyebab-penyebab yang muncul dari masalah yang ingin dipecahkan. Diagram fishbone pada permasalahan yang terjadi dapat dilihat pada gambar 5,6, 7, dan 8.



Gambar 8. Fishbone tangan terkena setrika pada saat menyetrica



Gambar 5. Fishbone risiko banyaknya pesaing usaha laundry

Evaluasi risiko

Evaluasi risiko dilakukan dengan menerapkan proses mapping pada grafik (x,y) yang menggambarkan peta risiko. Peta risiko yang dipergunakan mengadaptasi risk mapping tool. Pengelompokkan kategori risiko dapat dilihat pada kombinasi mapping risk pada gambar 9 dibawah ini.



Gambar 6. Fishbone risiko bau tidak sedap pada pakaian ketika musim hujan

		Dampak				
		Tidak Signifikan	Kecil	Sedang	Besar	Katastrophe
probabilitas	Hampir Pasti					
	Kemungkinan Besar	R8, R11	R2,R7, R9	R6		
	Mungkin	R1,R3,R4				
	Jarang	R10				
	Sangat Jarang	R5				

Gambar 9. Peta Risiko

Hasil penilaian dan pemetaan risiko-risiko pada jasmini laundry kemudian diberikan peringkat berdasarkan nilai risiko.

Tabel 6 menjelaskan peringkat risiko pada jasmini laundry.

Risk treatment (Mitigasi Risiko)

Tahap setelah identifikasi risiko adalah tahap perlakuan risiko. Pada tahap ini, akan memberikan saran-saran mengenai perlakuan untuk semua kemungkinan risiko yang ada pada jasmini laundry. Saran perlakuan yang diberikan diharapkan dapat mengurangi atau meminimalisir kemungkinan risiko yang ada, serta dapat digunakan jasmini laundry untuk melakukan pencegahan terhadap keungkinan risiko

Risiko yang ada pada jasmini laundry didefinisikan dengan mencari risiko yang paling signifikan terjadi pada laundry jasmini. Didapatkan 11 risiko yang terus menerus terjadi, kemudian dicari risiko yang mempunyai tingkat risiko yang paling tinggi yaitu risiko dengan nilai ekstrim. Didapatkan 4 risiko paling signifikan yang kemudian akan dijadikan *top 4 risks*. Diambil *top 4 risks* sesuai dengan prosedur manajemen risiko yang ada pada jasmini laundry sebagai bahan untuk untuk rapat evaluasi dalam rencana tindak lanjut atau mitigasi untuk mengurangi risiko yang paling dominan tersebut sebagai tindakan preventif. Mitigasi *top 4 risks* dilakukan dengan cara brainstorming dengan pihak biro manajemen risiko dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Mitigasi Risiko

Kode	Risiko	Kategori Risiko	Mitigasi
R2	Banyaknya pesaing usaha laundry	Risiko Sedang	Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan Memberikan bonus kepada pelanggan yang paling sering melakukan pencucian pakaian
R6	Bau tidak sedap pada pakaian pada saat musim hujan	Risiko Tinggi	Menggunakan mesin pengering sehingga membantu pakaian cepat kering
R7	Keterlambatan proses kerja laundry akibat mesin rusak	Risiko Sedang	Melakukan maintenance
R9	Tangan terkena setrika pada saat penyetricaan	Risiko Sedang	Menggunakan APD (alat pelindung diri)

(Sumber: Olah Data, 2020)

Simpulan

Setelah dilakukan Analisa terhadap risiko pada jasmini laundry menggunakan ISO 31000:2009, dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menggunakan manajemen risiko ISO 31000:2009 dapat membantu proses pengambilan keputusan peningkatan pengelolaan berdasarkan hasil *assessment*, sedangkan risiko yang berdampak terhadap tujuan dan strategis jasmini laundry dianjurkan untuk selalu *me-monitor* dan *me-review*, karena perubahan masa akan memerlukan teknik penanganan yang lebih efektif.

Berdasarkan ISO 31000:2009 ada empat risiko yang harus dimitigasi yaitu banyaknya jenis usaha laundry disekitaran jasmini laundry, bau tidak sedap pada pakaian saat musim hujan, keterlambatan proses laundry akibat mesin rusak, tangan terkena setrika saat menyetrica. Maka dilakukan penanganan terhadap risiko yang berpotensi sedang dan tinggi.

Ucapan Terima Kasih

Saya ucapkan terima kasih kepada pihak jasmine laundry yang telah berkenan untuk melakukan penelitian.

Daftar Pustaka

- [1] Melany, Suhartono, M. E. Sianto, "Perancangan industry jasa laundry di Surabaya selatan," *Widya Teknik*, vol. 9, pp 100-110, 2010.
- [2] M. Y. Simargolang, & N. Nasution, "Aplikasi pelayanan jasa laundry berbasis WEB (Studi kasus: pelangi laundry kisaran)," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 2, pp 9-14, Juni. 2018.
- [3] B. Mulyadi, Jaroji, A. Teddyana, "Aplikasi system pemesanan jasa laundry (E-Laundry) berbasis android," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 1, pp.48-56, Maret 2010.
- [4] D. A. Mahardiana, A. Ghina, "Identifikasi inovasi dan kinerja bisnis pada laundry sepatu sneakin di kota bandung," *e-Proceeding of Management*, vol. 5, pp 1765, augst. 2018.

- [5] A. D. Harumi, "Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di perusahaan Seiko laundry medan," *Analitika*, vol. 8, pp 115-128, Dec. 2016.
- [6] E. Lamine, R. Thabet, A. Sienou, D. Bork, F. Fontanili, H. Pingaud, "BPRIM: An integrated framework for business process management and risk management," *Computers in Industry*, vol. 1177, May. 2020.
- [7] B. S. Choo, J. C. Goh, "Pragmatic adaptation of the ISO 31000:2009 enterprise risk management framework in a high-tech organization using six sigma," *International Journal of Accounting & Information Management*, vol. 23, pp 364-382, Oct. 2015.
- [8] E. Karanja, "Does the hiring of chief risk officers align with the COSO/ISO enterprise risk management frameworks?," *International Journal of Accounting & Information Management*, vol. 25, pp 274-295, Augt. 2017.
- [9] R. Almeida, J. M. Teixeira, M. M. D. Silva, & P. Faroleiro, "A conceptual model for enterprise risk management," *Journal of Enterprise Information Management*, vol. 32, pp 843-868, Dec. 2019.
- [10] S. Ishak, M. N. M. Nor, M. S. Shuib, A. F. Osman, R. A. J. Saad, "Corporate governance practice, risk management and internal control at kedah state zakat board", *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, vol. 6, pp. 2. Jan. 2019.
- [11] J. Flaus, *Risk Analysis.*, Jean-Paul Bourrières., Ed. London, 2013.