
ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL DENGAN PENDEKATAN ISO 31000 PADA PERUSAHAAN SUPPLIER GENERAL TRADING DI UD. HASTA JAYA

Khoiratus Zaidah⁽¹⁾, Nina Aini Mahbubah⁽²⁾, Moh. Dian Kurniawan⁽³⁾

¹Mahasiswa Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

^{2,3}Dosen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

Jl. Sumatera No. 101 GKB – Gresik 61121

e-mail : khoiratuszaidah02@gmail.com

ABSTRAK

Dalam proses menuju sebuah perusahaan yang maju maka perusahaan harus dapat menjalankan sebuah sistem yang baik. sistem yang baik dilakukan untuk meminimalkan akan terjadinya risiko karena setiap organisasi perusahaan pasti memiliki risiko. UD. Hasta Jaya merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang *supplier* penyedia barang kebutuhan industri di bidang alat-alat Mechanical, *Electrical, Technical, Welding Equipment, Safety Equipment, Rubber, tools* dan lain-lain. Penelitian ini untuk mengetahui unsur – unsur risiko *internal* dan *eksternal* yang mempunyai nilai *Risk Priority Number* tertinggi dan sebab – sebab risiko operasional untuk merekomendasikan usulan *treatment* risiko. Dalam penelitian ini, operasional risiko akan menggunakan pendekatan ISO 31000 dengan tahap identifikasi, analisis, evaluasi dan perlakuan risiko untuk menganalisis risiko internal dan eksternal yang menyebabkan terjadinya penjualan yang fluktuatif selama 2 tahun pada UD. Hasta Jaya. Dari hasil penelitian ini di dapat pada pendekatan ISO terdapat 18 kejadian risiko, 11 risiko dari internal perusahaan dan 7 risiko dari eksternal perusahaan terdiri 3 *ekstreme risk*, 3 *high risk*, 5 *moderate risk*, 7 *low risk*. Kemudian dari hasil level risiko ini akan dilakukan upaya *treatment* risiko.

Kata Kunci : Operasional risiko, ISO 31000, *Risk Priority Number*, *Treatment* risiko

PENDAHULUAN

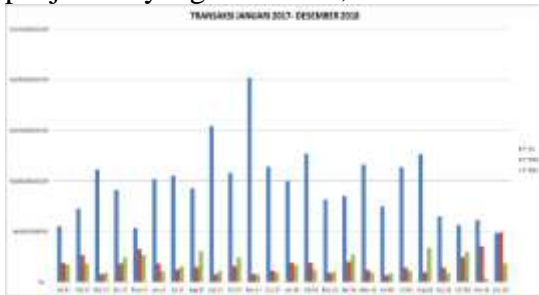
Dalam proses menuju sebuah perusahaan yang maju maka perusahaan harus dapat menjalankan sebuah sistem yang baik. sistem yang baik dilakukan untuk meminimalkan akan terjadinya risiko karena setiap organisasi perusahaan pasti memiliki risiko, Perusahaan seringkali menghadapi berbagai kejadian yang tidak terduga saat menjalankan aktivitas bisnisnya. kejadian tersebut dapat menimbulkan ketidakpastian terhadap pencapaian tujuan perusahaan. ketidakpastian tersebut dapat bersifat positif maupun negatif. ketidakpastian yang bersifat positif merupakan peluang (*opportunity*) untuk mencapai tujuan perusahaan, sedangkan ketidakpastian yang bersifat negatif dapat menimbulkan risiko (*risk*). tujuan dari manajemen risiko adalah untuk menyediakan informasi risiko kepada pihak regulator, memastikan bahwa tidak terjadinya kerugian, meminimalisasi kerugian dari berbagai risiko yang bersifat *uncontrolled*, mengukur eksposur dan pemusatan risiko, mengalokasikan modal dan dan membatasi risiko. General trading adalah perusahaan yang memiliki spesifikasi kerja sebagai penyedia barang kebutuhan industri di bidang alat-alat Mechanical, Electrical, Technical, Welding Equipment, Safety Equipment, Rubber, tools dan lain-lain dan juga kebutuhan barang industri lain yang dibutuhkan sebagai penunjang kegiatan produksi dalam perusahaan manufaktur.

(walidain,2017:8). UD. Hasta Jaya bergerak dalam bidang *supplier* beralamat di Jl. RA Kartini 14/A Kebomas Gresik. Mulai beroperasi pada tahun 1989. UD. Hasta Jaya menyediakan kebutuhan industri seperti alat-alat mekanik, elektrikal, dan teknikal, UD.Hasta Jaya yaitu perusahaan yang dalam proses operasional melakukan serangkaian pekerjaan dari beberapa tahap yang akan dikerjakan sampai permintaan barang yang di pesan akan di distribusikan ke *customer/pabrik*. UD. Hasta Jaya ini akan melakukan pelayanan pengiriman apabila sudah mendapatkan pesanan berupa lembar *Purchase Order (make to order)*. sebelum proses pemesanan yang berupa lembar *purchase Order* apabila UD. Hasta Jaya sudah memenangkan tender dari kompetitor yang lain. UD. Hasta Jaya dituntut untuk tepat waktu dalam melakukan pengiriman permintaan barang yang di pesan sehingga permintaan barang ke *customer/pabrik* langsung bisa di pakai maupun digunakan untuk menunjang proses produksinya. Namun dalam pelaksanaan pekerjaannya, UD. Hasta Jaya banyak kendala khususnya pada sistem operasionalnya, setelah dilakukan observasi langsung dan wawancara dengan pihak terkait di UD. Hasta Jaya Faktor *internal* perusahaan ini berkaitan dengan sumber daya manusia yang sering terjadi kesalahan dalam input data perusahaan dan dari faktor *financial* perusahaan yang tidak banyak untuk

perputaran modal jika ada faktor pembayaran yang macet. Faktor *eksternal* perusahaan berkaitan dengan *competitor* dalam memenangkan suatu tender sehingga bisa mengakibatkan penurunan penjualan yang terendah dalam tahun 2018 terjadi pada bulan Mei di PT. EG senilai Rp. 53.271.850 dari keseluruhan penjualan pada PT EG yang terbesar 201,983,985.00 pada bulan November 2017.

Gambar 1 Grafik Transaksi di PT EG, PT PWD, PT ENG pada Januari 2017 – Desember 2018 (Sumber Data UD. Hasta Jaya, 2017)

Berdasarkan Gambar 1.1 jika di gambarkan menjadi diagram *chart* terdapat grafik penjualan yang fluktuatif, di akibatkan dari



beberapa risiko yang tidak terdeteksi pada operasional perusahaan, grafik penjualan yang fluktuatif harus di antisipasi dengan cara melakukan *treatment* yang tepat, karena penjualan yang fluktuatif akan berpengaruh terhadap kesempatan memperoleh keuntungan yang di miliki perusahaan.

Oleh sebab itu perlu dilakukan pengidentifikasian risiko operasional pada UD. Hasta Jaya yang diharapkan mampu

ditemukan *treatment* risiko yang tepat dengan dengan pendekatan manajemen risiko ISO 31000.

Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi kejadian dan potensi risiko dan penyebab risiko *internal* dan *eksternal* pada UD. Hasta Jaya
2. Menghitung nilai risiko dan nilai RPN dari risiko operasional yang terjadi pada UD. Hasta Jaya
3. Merekomendasikan usulan *treatment* risiko yang tepat dengan pendekatan *risk management* ISO 31000

1. TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Risiko Operasional Lam (2014:241) mengungkapkan bahwa *operational is defined as the risk of loss resulting from inadequate of failed internal process, people, and systems or form external event*. Artinya, risiko operasional dapat di definisikan sebagai risiko atas kerugian yang ditimbulkan dari ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, sumber daya manusia, dan system atau dari peristiwa-peristiwa eksternal.

Menurut Susilo & Kaho (2017:17) ada 6 proses yang dilakukam dalam mengelola risiko berbasis ISO 31000 yang digambarkan secara lebih detail

Detail Manajemen Risiko ISO 31000



Gambar 2 Detail Proses Manajemen Risiko ISO 31000:2009 Sumber : (ISO 31000, 2009:73)

a. *Communication and consultation*

Adanya konsultasi untuk membahas tentang manajemen risiko agar memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan manajemen risiko, dan memiliki dasar di mana keputusan dibuat dan alasan mengapa tindakan tersebut harus dilakukan (Susilo & Kaho, 2017:77)

b. *Establishing the context*

Saat membuat konteks untuk proses manajemen risiko, diperlukan pertimbangan secara rinci dan jelas khususnya bagaimana hubungan dengan lingkup proses manajemen risiko tertentu. Menetapkan konteks ini meliputi penetapan tujuan, strategi, ruang lingkup dan parameter-parameter lain yang berhubungan dengan proses pengolahan risiko suatu organisasi. Penetapan konteks ini menunjukkan hubungan antara masalah atau hal yang dikelola risikonya dengan lingkungan organisasi (eksternal & internal).

c. *Risk assessment* (penanganan risiko)

Proses-proses dalam *risk assessment* yaitu

- *Risk identification*

Pada tahap ini risiko akan digolongkan kedalam risiko yang dapat terus meningkat, risiko yang dapat dicegah, dan risiko yang dapat diatasi dengan segera atau risiko tersebut dapat diturunkan tingkat keseriusan risiko tersebut (Susilo & Kaho,2017:110)

- *Risk analysis*

Pada tahap pengembangan ini perlu dilakukan evaluasi risiko yang akan ditangani terlebih dahulu dan yang ditangani sesudahnya, dengan cara membuat tabel *likelihood* dan *impact* dari semua risiko yang ada (Susilo & Kaho,2017:134)

- *Risk evaluation*

Pada tahap ini analisis risiko akan memprioritaskan mana yang harus didahulukan penanganannya dan risiko mana yang nantinya bisa ditangani (Susilo & Kaho,2017:166)

d. *Risk treatment*

Tahap ini adalah tahap pemilihan apakah risiko dapat diterima atau ditolak, apabila risiko diterima, maka ditinjau terlebih lagi penanganan yang lebih dalam, sedangkan apabila risiko ditolak, maka dipertimbangkan apakah akan memunculkan risiko baru. Berapa alternatif bisa dipertimbangkan untuk digunakan (Susilo & Kaho,2017:175) :

- Membagi risiko (*risk sharig*)
- Mengurangi *likelihood* dan/atau mengurangi konsekwensi (*risk sharing*)

- c) Menghindari risiko atau membatalkan aktifitas yang berisiko tinggi (*risk avoidance*)
- d) Menerima risiko (*risk acceptance*)
- e. *Monitoring and review*

Kemajuan aktual dalam melaksanakan rencana tindakan untuk risiko memberikan ukuran kinerja dan dapat dimasukkan ke dalam manajemen kinerja perusahaan, pengukuran dan pelaporan kegiatan *internal* dan *external*. Pemantauan dan *review* dapat melibatkan pemeriksaan biasa atau pengawasan dari apa yang sudah ada atau bisa periodik (Susilo & Kaho, 2017:194)

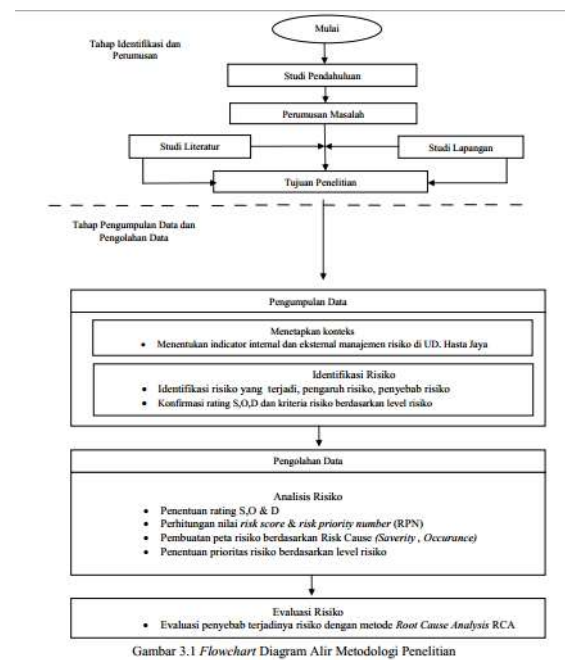
- f. *Recording the risk management process*

Aktivitas manajemen risiko harus dicatat, sehingga dari catatan tersebut dapat dijadikan perbaikan dari risiko-risiko yang ada((Susilo & Kaho, 2017:195).

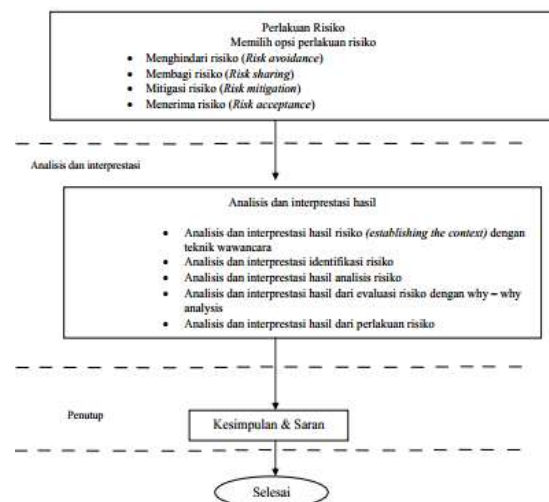
Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)

FMEA adalah suatu prosedur terstruktur untuk mengidentifikasi dan mencegah sebanyak mungkin metode kegagalan (*failure mode*) FMEA digunakan untuk mengidentifikasi sumber – sumber dan akar penyebab dari suatu masalah kualitas, *Failure mode and effect analysis (FMEA)* menerapkan suatu metode pentabelan untuk membantu proses pemikiran yang digunakan oleh engginer untuk mengidentifikasi mode kegagalan potensial dan efeknya.

METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 3.1 Flowchart Diagram Alir Metodologi Penelitian



Gambar 3.1 Flowchart Diagram Alir Metodologi Penelitian (Lanjutan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peta risiko berdasarkan penyebab risiko dari proses bisnis *eksternal* dan *internal*

Kejadian Risiko	Kode	S	O	RS	RPN
Kesalahan proses transaksi Penawaran, penawaran, pengiriman.	R1	3	5	15	30
Kesalahan proses pengecekan barang yang akan di kirim ke customer/pabrik	R2	1	2	2	2
Terjadinya keterlambatan pembayaran dari customer	R3	4	4	16	32
barang efektif dan efisien dalam menanggapi customer	R4	4	3	12	36
Tidak berhasilnya kesepakatan tender atau pembatalan	R5	3	3	9	27
Kesalahan dalam pemberian harga barang	R6	2	3	6	12
Terjadi miscommunication dengan customer	R7	3	2	6	12
Target penjualan tidak tercapai	R8	3	2	6	12
Keterbatasan jaringan pada internet	R9	2	3	6	12
Waktu dan tenaga terbuang dalam proses pengiriman	R10	2	2	4	4
Penambahan modal untuk penerapan dan pelatihan karyawan terhadap penerapan teknologi	R11	2	2	4	4
Tidak bisa bersaing harga dan tidak bisa menjaga kualitas pesanan barang	R12	4	3	12	36
Tidak bisa mengimbangi harga competitor	R13	4	4	16	64
Tidak adanya dokumen histori dari agen yang menjadi langganan	R14	1	2	2	6
Kesalahan dalam pembelian barang pesanan	R15	2	2	4	12
Barang yang sudah dibeli tidak sesuai dengan jumlah saat pembelian	R16	2	3	6	12
Kenaikan UMK	R17	1	1	1	4
Kenaikan Pajak Pendapatan Negara (PPN)	R18	1	1	1	4

Berdasarkan 4.4 berdasarkan *risk score* diketahui dari hasil perkalian *severity* & *occurance*. Peta risiko bertujuan untuk mengetahui level risiko. Hasil *risk score* yang telah di hitung terjadi pada risiko terjadinya keterlambatan pembayaran dari *customer* mempunyai nilai *risk score* 16, tidak bisa mengimbangi harga competitor mempunyai *risk score* 16, kesalahan proses transaksi penawaran, penawaran, pengiriman yang mempunyai nilai *risk score* 15, kurang efektif dan efisien dalam menanggapi customer mempunyai nilai *risk score* 12, Tidak bisa bersaing harga dan tidak bisa menjaga kualitas pesanan barang mempunyai nilai *risk score* 12.

OCCURANCE	SEVERITY				
	Sangat Tidak Menghambat Kegiatan Operasional	Tidak Menghambat Kegiatan Operasional	Cukup Menghambat Kegiatan Operasional	Menghambat Kegiatan Operasional	Sangat Menghambat Kegiatan Operasional
	1	2	3	4	5
A Sangat Mungkin Untuk Merusak	5		R1		
B Kemungkinan Akan Merusak	4			R3, R12	
C Seimbang Antara Merusak Atau Tidak	3	R6, R9, R16	R5	R4, R12	
D Kemungkinan Tidak Merusak	2	R2, R18	R10, R11, R15		
E Sangat Tidak Mungkin	1	R17, R18	R7, R8		

Gambar 4.2 konfirmasi level Peta Risiko UD. Hasta Jaya

Pada hasil peta risiko menandakan adanya risiko diperlukan *treatment* risiko untuk risiko yang ada di UD. Hasta Jaya. Pada penelitian ini menganggap perlu dilakukan usulan *treatment* risiko.

Penentuan Prioritas Risiko Berdasarkan Level Risiko

Tabel 4.5 Level risiko pada UD. Hasta Jaya

Proses Bisnis	Kode	Kejadian Risiko	Level Risiko
Internal	R3	Terjadinya keterlambatan pembayaran dari customer	Eksstreme Risk
Eksternal	R13	Tidak bisa mengimbangi harga competitor	Eksstreme Risk
Internal	R1	Kesalahan proses transaksi Penawaran, penawaran, pengiriman	Eksstreme Risk
Internal	R4	kurang efektif dan efisien dalam menanggapi customer	High Risk
Internal	R5	Tidak berhasilnya kesepakatan tender atau pembatalan	High Risk
Eksternal	R12	Tidak bisa bersaing harga dan tidak bisa menjaga kualitas pesanan barang	High Risk
Internal	R6	Kesalahan dalam pemberian harga barang	Moderate Risk
Internal	R7	Terjadi miscommunication dengan customer	Moderate Risk
Internal	R8	Target penjualan tidak tercapai	Moderate Risk
Internal	R9	Keterbatasan jaringan pada internet	Moderate Risk
Eksternal	R16	Barang yang sudah dibeli tidak sesuai dengan jumlah saat pembelian	Moderate Risk
Internal	R2	Kesalahan proses pengecekan barang yang akan di kirim ke customer/pabrik	Low Risk

Tabel 4.5 Level risiko pada UD. Hasta Jaya (Lanjutan)

Proses Bisnis	Kode	Kejadian Risiko	Level Risiko
Internal	R10	Proses transaksi yang lama	Low Risk
Internal	R11	Penambahan modal untuk penerapan dan pelatihan karyawan terhadap penerapan teknologi	Low Risk
Eksternal	R14	Tidak adanya dokumen histori dari agen yang menjadi langganan	Low Risk
Eksternal	R15	Kesalahan dalam pembelian barang pesanan	Low Risk
Eksternal	R17	Kenaikan UMK	Low Risk
Eksternal	R18	Kenaikan Pajak Pendapatan Negara (PPN)	Low Risk

Analisis Penyebab Terjadinya Risiko dengan RCA

Tahap ini dilakukan Evaluasi risiko dilakukan berdasarkan hasil dari pemeringkatan risiko yang di dapat dari peta risiko. Urutan pemeringkatan risiko disusun sesuai dengan peringkat yang dihasilkan,

serta mencari akar penyebab terjadinya risiko dengan *root cause analysis* dengan metode *why why* analisis untuk mengetahui akar penyebab terjadinya risiko yang terjadi dengan pertanyaan “mengapa” hingga mencari akar dari penyebab terjadinya suatu risiko yang telah teridentifikasi dengan tahap pendekatan manajemen risiko ISO 31000.

Tabel 4.6 Penyebab permasalahan dengan *why why Analysis*

No	Kejadian Risiko	Kode	W1	W2	W3	W4	W5
1	Terjadinya keterlambatan pembayaran dari <i>customer</i>	R3	Butuhnya waktu perekapan pembayaran dari <i>customer</i>	Sistem perusahaan masih manual	Kurangnya pengecekan pembayaran yang jatuh tempo	Kinerja karyawan kurang maksimal	
2	Tidak bisa mengimbangi harga competitor	R13	Kalah dalam menetapkan harga barang dengan competitor	Belum menemukan distributor pemasok yang murah	Kurang informasi agen yang murah		
3	Kesalahan proses transaksi Penawaran, pengalihan, pengiriman	R1	Konsentrasi karyawan rendah	Banyak pekerjaan yang diselesaikan	Adanya karyawan yang berhalangan masuk	Kinerja karyawan kurang maksimal	
4	kurang efektif dan efisien dalam menanggapi customer	R4	Permintaan mendadak dari <i>customer</i> Kebutuhan pelanggan yang tidak pasti				
5	Tidak berhasilnya kesepakatan tender atau pembatalan	R5	Kurang maksimal dalam perencanaan	Perubahan permintaan kebutuhan secara mendadak	Kebutuhan pelanggan tidak pasti		
6	Tidak bisa bersaing harga dan tidak bisa menjaga kualitas pesanan barang	R12	Pesaing lebih banyak dan canggih	Belum menemukan distributor pemasok yang murah	Tidak melihat record distributor		
7	Kesalahan dalam pemberian harga barang	R6	Tidak konsentrasi				
8	Terjadi misscommunication dengan <i>customer</i>	R7	Karyawan tidak konsentrasi				
9	Target penjualan tidak tercapai	R8	Karyawan lelah	Kinerja karyawan kurang maksimal			

Tabel 4.6 Penyebab permasalahan dengan *why why Analysis* (Lanjutan)

No	Kejadian Risiko	Kode	W1	W2	W3	W4	W5
10	Keterbatasan jaringan pada internet	R9	Kuota terbatas				
11	Barang yang sudah dibeli tidak sesuai dengan jumlah saat pembelian	R16	Agen nakal				
12	Kesalahan proses pengecekan barang yang akan di kirim ke <i>customer</i> /pabrik	R2	Para pekerja bertanggung jawab 2 job disk	Tenaga kerja yang terbatas			
13	Proses transaksi yang lama	R10	Sistem perusahaan masih manual	Tenaga kerja yang terbatas			
14	Penambahan modal untuk penerapan dan pelatihan karyawan terhadap penerapan teknologi	R11	Perusahaan kurang memberikan wawasan dan pengawasan	Perusahaan belum menerapkan hal tersebut			
15	Tidak adanya dokumen histori dari agen yang menjadi langganan	R14	Tidak adanya tanda bukti pembayaran dari agen	Tidak meminta identitas agen			
16	Kesalahan dalam pembelian barang pesanan	R15	Spesifikasi barang kurang jelas,	Nama di pasar dan nama di lembar PO (Purchase Order) tidak sama	Kurangnya komunikasi dengan pihak <i>customer</i>		
17	Kenaikan UMK	R17	Kebijakan dari pemerintah				
18	Kenaikan Pajak Pendapatan Negara (PPN)	R18	Kebijakan dari pemerintah				

Risk Treatment (Perlakuan Risiko)

Hasil treatment risiko di dapatkan dari hasil identifikasi risiko operasional pada UD. Hasta Jaya dan treatment risiko di dapatkan

dengan cara brainstorming kepada pihak Marketing, Accounting, Admin dan Admin Penagihan pada hari kamis tanggal 25 April 2019 di UD. Hasta Jaya.

Tabel 4.7 Risk Treatment

Kode	Risiko	Risk Treatment	
		<i>Risk Avoidance</i> (menghindari risiko)	<i>Risk Mitigation</i> (Mengurangi kemungkinan atau dampak)
		Usulan	Usulan
(R3)	Terjadinya keterlambatan pembayaran dari customer		Melakukan follow up terhadap piutang yang belum terbayar kepada pihak yang bersangkutan, penagihan lebih agresif, melakukan pengawasan pengecekan secara berkala dan pengawasan yang ketat, melakukan pembuatan kontrak batas keterlambatan pembayaran dan membuat kesepakatan jika terjadi keterlambatan pembayaran.
(R13)	Tidak bisa mengimbangi harga competitor		Melakukan analisa pasar, Mencari informasi harga yang lebih update dari competitor sehingga bisa bersaing harga, mencari agen yang lebih murah, melakukan evaluasi dalam kinerja karyawan
(R1)	Kesalahan proses transaksi Penawaran, penagihan, pengiriman		Perusahaan UD. Hasta Jaya membuat <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i> dalam setiap pekerjaan dan membuat <i>jobdisk</i> pada pekerja, sehingga pekerja tidak menyalahi aturan yang telah di buat, dan pekerja bekerja sesuai <i>Standart Operational Procedure (SOP)</i> dan <i>jobdisk</i> masing-masing
(R4)	kurang efektif dan efisien dalam menanggapi customer	Memaksimalkan pelayanan yang cepat tanggap terhadap permintaan customer	
(R5)	Tidak berhasilnya kesepakatan tender atau pembatalan	Pelayanan harus lebih ramah, cepat dan tepat kualitas pelayanan harus dijadikan dasar untuk melayani customer	
(R12)	Tidak bisa bersaing harga dan tidak bisa menjaga kualitas pesanan barang		Pelayanan harus lebih ramah, cepat dan tepat dalam menjawab penawaran dari customer, kualitas harus dijadikan dasar pengukuran dalam memilih agen yang terpercaya dalam menjaga kualitas barang yang di pesan, melihat <i>track record</i> agen yang akan di buat langganan

Dari hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan ISO 31000 dengan metode FMEA dan RCA tools why-why analysis dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Teridentifikasi unsur – unsur risiko internal dan eksternal pada UD. Hasta Jaya , sebagai berikut :

- Pada pendekatan ISO 31000 terdapat 18 kejadian risiko, 11 risiko dari internal perusahaan dan 7 risiko dari eksternal perusahaan.
- 11 kejadian Risiko internal dari Kesalahan proses transaksi Penawaran, penagihan, pengiriman R1 penyebabnya dari Kinerja karyawan kurang maksimal, Kesalahan proses pengecekan barang yang akan di kirim ke customer/pabrik R2 penyebabnya dari Tenaga kerja yang terbatas, Terjadinya keterlambatan pembayaran dari *customer* R3 penyebabnya dari Kinerja karyawan kurang maksimal, kurang efektif dan efisien dalam menanggapi customer R4 penyebabnya dari Permintaan mendadak dari *customer* Kebutuhan pelanggan yang tidak pasti , kurang efektif dan efisien dalam menanggapi customer R5 penyebabnya dari Kebutuhan pelanggan tidak pasti, Kesalahan dalam pemberian harga barang R6 penyebabnya dari Tidak konsentrasi, Terjadi misscommunication dengan *customer* R7 penyebabnya dari Karyawan tidak konsentrasi , Target penjualan tidak tercapai

R8 penyebabnya dari Karyawan tidak konsentrasi , Keterbatasan jaringan pada internet R9 penyebabnya dari Kuota terbatas, Proses transaksi yang lama R10 penyebabnya dari Tenaga kerja yang terbatas , Penambahan modal untuk penerapan dan pelatihan karyawan terhadap penerapan teknologi R11 penyebabnya dari Tenaga kerja yang terbatas.

- 7 kejadian Risiko eksternal dari Penambahan modal untuk penerapan dan pelatihan karyawan terhadap penerapan teknologi R12 penyebabnya dari Tenaga kerja yang terbatas , Tidak bisa mengimbangi harga competitor R13 penyebabnya dari Kurang informasi agen yang murah , Tidak adanya dokumen histori dari agen yang menjadi langganan R14 penyebabnya dari Tidak meminta identitas agen , Kesalahan dalam pembelian barang pesanan R15 penyebabnya dari Kurangnya komunikasi dengan pihak customer , Barang yang sudah dibeli tidak sesuai dengan jumlah saat pembelian R16 penyebabnya dari Kurangnya komunikasi dengan pihak customer, Kenaikan UMK R17 penyebabnya dari Kebijakan dari pemerintah , Kenaikan Pajak Pendapatan Negara (PPN) R18 penyebabnya dari Kebijakan dari pemerintah.

2. Teridentifikasi hasil dari nilai RPN tertinggi atau risiko yang berpengaruh terhadap fluktuatifnya penjualan selama 2 tahun sebagai berikut
- R1 Kesalahan proses transaksi Penawaran, penagihan, pengiriman, mempunyai nilai RPN 30
 - R2 Kesalahan proses pengecekan barang yang akan di kirim ke customer/pabrik mempunyai nilai RPN 2
 - R3 Terjadinya keterlambatan pembayaran dari customer dengan RPN 36
 - R4 kurang efektif dan efisien dalam menanggapi customer dengan RPN 36
 - R5 Tidak berhasilnya kesepakatan tender atau pembatalan dengan RPN 27
 - R6 Kesalahan dalam pemberian harga dengan RPN 12
 - R7 Terjadi misscommunication dengan *customer* dengan RPN 12
 - R8 Target penjualan tidak tercapai dengan RPN 12
 - R9 Keterbatasan jaringan pada internet dengan RPN 12
 - R10 Waktu dan tenaga terbuang dalam proses penagihan dengan RPN 4
 - R11 Penambahan modal untuk penerapan dan pelatihan karyawan terhadap penerapan teknologi dengan RPN 4
 - R12 Tidak bisa bersaing harga dan tidak bisa menjaga kualitas pesanan barang dengan RPN 36
 - R13 Tidak bisa mengimbangi harga competitor dengan RPN 64
 - R14 Tidak adanya dokumen histori dari agen yang menjadi langganan dengan RPN 6
 - R 15 Kesalahan dalam pembelian barang pesanan dengan RPN 12
 - R16 Barang yang sudah dibeli tidak sesuai dengan jumlah saat pembelian dengan RPN 12
 - R17 Kenaikan UMK dengan RPN 4
 - R18 Kenaikan Pajak Pendapatan Negara (PPN) dengan RPN 4
3. Usulan dan cara penanganannya, sebagai berikut :
- Berdasarkan treatment risiko Terdapat 5 tingkat risiko tinggi yang di dapatkan yaitu pada R3,R13,R4,R5,R12
- R3 (Terjadinya keterlambatan pembayaran dari customer) akar permasalahan dari Kinerja karyawan kurang maksimal dengan treatment *Risk Mitigation* (mengurangi kemungkinan atau dampak), usulan dengan Melakukan follow up terhadap piutang yang belum terbayar kepada pihak yang bersangkutan, penagihan lebih agresif, melakukan pengawasan pengecekan secara berkala dan pengawasan yang ketat, melakukan pembuatan kontrak batas

keterlambatan pembayaran dan membuat kesepakatan jika terjadi keterlambatan pembayaran.

- R13 (Tidak bisa mengimbangi harga competitor akar permasalahan dari Kurang informasi agen yang murah) dengan treatment *Risk Mitigation* (mengurangi kemungkinan atau dampak) , usulan dengan Melakukan analisa pasar, Mencari informasi harga yang lebih update dari competitor sehingga bisa bersaing harga , mencari agen yang lebih murah, melakukan evaluasi dalam kinerja karyawan
- R1 (Kesalahan proses transaksi Penawaran, penagihan, pengiriman) dengan treatment *Risk Mitigation* (mengurangi kemungkinan atau dampak), usulan dengan perusahaan Hasta Jaya membuat *Standart Operational Procedure (SOP)* dalam setiap pekerjaan dan membuat *jobdisk* pada pekerja, sehingga pekerja tidak menyalahi aturan yang telah di buat, dan pekerja berkerja sesuai *Standart Operational Procedure (SOP)* dan *jobdisk* masing-masing
- R4 (Kurang efektif dan efisien dalam menanggapi customer akar permasalahan dari Kebutuhan pelanggan yang tidak pasti) dengan treatment *Risk Avoidance* (menghindari risiko), dengan usulan

Memaksimalkan pelayanan yang cepat tanggap terhadap permintaan customer

- R5 (Tidak berhasilnya kesepakatan tender atau pembatalan) akar permasalahan dari Kebutuhan pelanggan tak pasti dengan treatment *Risk Avoidance* (menghindari risiko) dengan usulan Pelayanan harus lebih ramah, cepat dan tepat kualitas pelayanan harus dijadikan dasar untuk melayani customer
- R12 (Tidak bisa bersaing harga dan tidak bisa menjaga kualitas pesanan barang) akar permasalahan dari tidak melihat record distributor, dengan treatment *Risk Mitigation* (mengurangi kemungkinan atau dampak) dengan usulan Pelayanan harus lebih ramah, cepat dan tepat dalam menjawab penawaran dari customer, kualitas harus dijadikan dasar pengukuran dalam memilih agen yang terpercaya dalam menjaga kualitas barang yang di pesan , melihat *track record* agen yang akan di buat langganan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahari, H, Leksono, E,B. Ismiah, E. 2018, *Pendekatan Risk Management & Analisis Swot Untuk Mengantisipasi Penurunan Laba Di Ecos Minimart Gresik*. Jurnal MATRIK p-ISSN : 1693-5128 Volume XVIII No.2, Maret 2018, p 23-40 doi: 10.350587/Matrik v18i2.585 23.
- Ernawati.2015. *Analisis Risiko Operasional Dengan Metode Generalized Pareto Distribution Pada PT. Indo Bali di Tegalbadeng Barat Kabupaten Jembrana Tahun 2014*.Vol: 5 No: 1 Tahun: 2015.
- Mahdhi,A.2018.Analisis pengolahan risiko operasional penjualan produk pada departemen bahan kimia PT Gresik Cipta Sejahtera menggunakan pendekatan manajemen risiko ISO 31000 dan metode SWOT.Skripsi.Teknik Industri.Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Normaria, S,A.2017 *Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (Erm) Pada Perusahaan Pembuatan Kardus Di Cv Mitra Dunia Palletindo*. Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro.
- Prasetyo, T.2012.*Analisa Penyebab Risiko Pada Piutang Macet (Melebihi Jatuh Tempo) dengan Menggunakan Pendekatan Risk Manegement di PT. Petro Kimia Kayuku .Gresik:Muhammadiyah Gresik*
- Putra,D,F,Choiri,M, Sari,R,A.2016. *Analisa Kepuasan Serta Kontribusi Pelanggan Dan Supplier Dengan Pendekatan Manajemen Risiko (Studi Kasus Di Pt Xyz, Madiun)*. Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri Vol. 3 No. 3
- Rachmania,B,A., & Purwanggono, B. (2018). *rekomendasi penerapan manajemen risiko berdasarkan iso 31000 (studi kasus cv. pelita semarang)*. Industrial Engineering Online Journal, 6(4).
- Rosih, A,R, Choiri,M, Yuniarti,R.2016. *Analisis Risiko Operasional pada Departemen Logistik dengan menggunakan metode FMEA*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem industri vol. 3 no. 3
- Rozudin,M.2018.Usulan pengolahan risiko rantai pasokan hijau pada produksi bogie S2HD9C dengan pendekatan House Of Risk study kasus PT Barata Indonesia.Skripsi.Teknik Industri.Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Susilo, Leo J. Kaho, Victor Riwu.2010.*Manajemen Risiko BerbasisISO*