

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA KANCA COFFEE

MUHAMMAD ZIKRI AKBAR



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Kanca Coffee” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Muhammad Zikri Akbar
K1401211124



ABSTRAK

MUHAMMAD ZIKRI AKBAR. Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Kanca Coffee. Dibimbing oleh ZENAL ASIKIN dan RADEN ISMA ANGGRAINI

Kanca Coffee merupakan kedai kopi di Kota Bogor yang berdiri sejak 2023 dengan konsep *interactive coffee space*. Dalam operasionalnya, Kanca Coffee menghadapi berbagai risiko seperti kerusakan mesin, produk kedaluwarsa, dan *turnover* karyawan, namun belum menerapkan manajemen risiko berbasis SNI ISO 31000:2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan merumuskan strategi perlakuan risiko operasional. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui *in-depth interview*, observasi, dan kuesioner kepada enam responden internal dengan teknik *purposive sampling* dan matriks RACI. Penilaian risiko mengacu pada Godfrey 1996 dan perlakuan risiko pada Flanagan dan Norman 1993. Penelitian ini, menunjukkan bahwa terdapat 15 risiko operasional yang terbagi dalam empat area, yaitu risiko proses internal, risiko sumber daya manusia, risiko sistem dan teknologi, serta risiko kejadian eksternal. Tiga risiko termasuk kategori rendah, enam pada kategori sedang, empat pada kategori tinggi, dan dua pada kategori ekstrem. Strategi perlakuan risiko diberikan pada risiko yang memiliki kategori tinggi dan ekstrem untuk meningkatkan efektivitas operasional bisnis dan meminimalisir kerugian dari kejadian mungkin terjadi.

Kata kunci: kedai kopi, manajemen risiko, risiko operasional, SNI ISO 31000:2018.

ABSTRACT

MUHAMMAD ZIKRI AKBAR. Operational Risk Management Analysis at Kanca Coffee. Supervised by ZENAL ASIKIN and RADEN ISMA ANGGRAINI.

Kanca Coffee is a coffee shop located in Bogor City, established in 2023 with the concept of an *interactive coffee space*. In its operations, Kanca Coffee faces various risks such as machine breakdowns, expired products being served, and high employee turnover. However, it has not yet implemented a risk management system based on SNI ISO 31000:2018. This study aims to identify, assess, and formulate risk treatment strategies for operational risks. A descriptive qualitative approach was used, with data collected through in-depth interviews, observation, and questionnaires involving six internal respondents selected using purposive sampling and the RACI matrix. Risk assessment refers to the method by Godfrey 1996, and risk treatment refers to Flanagan and Norman 1993. The results identified 15 operational risks classified into four areas, internal processes, human resources, systems and technology, and external events. Three risks were categorized as low, six as medium, four as high, and two as extreme. Risk treatment strategies were proposed for high and extreme categories to improve operational effectiveness and minimize potential business losses.

Keywords: coffee shop, operational risk, risk management, SNI ISO 31000:2018.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA KANCA COFFEE

MUHAMMAD ZIKRI AKBAR

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Skripsi:

1. Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si.
2. Achmad Fadillah, S.E., M.Sc., Ph.D.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Laporan : Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Kanca Coffee
Nama : Muhammad Zikri Akbar
NIM : K1401211124

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si.



Pembimbing 2:
Raden Isma Anggraini, S.P., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP 19771262008122001



Tanggal Ujian:
8 Juli 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2025 sampai bulan Juli 2025 ini ialah Manajemen Risiko dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Kanca Coffee”. Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Bapak Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si dan Ibu Raden Isma Anggraini, S.P., M.M. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M selaku moderator seminar, dan kepada Ibu Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si. serta Bapak Achmad Fadillah, S.E., M.Sc., Ph.D. selaku dosen penguji skripsi. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Alif Muhammad Hafizhan selaku CEO dari Kanca Coffee yang telah memberikan izin pada penelitian ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua peneliti, Bapak Mohamad Irzan dan Ibu Endah Kusumaningsih, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya kepada penulis selama ini. Ungkapan terima kasih juga peneliti sampaikan untuk teman-teman SB58 dan semua pihak yang telah membantu dan kebersamai penulis dalam proses pengerjaan skripsi hingga selesai.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Muhammad Zikri Akbar



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Risiko	7
2.2 Risiko Operasional	8
2.3 SNI ISO 31000:2018	9
2.4 Kedai Kopi	12
2.5 Kerangka Penelitian	12
III METODE	14
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	14
3.2 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	14
3.3 Teknik Penentuan Responden	15
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	16
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	22
4.2 Identifikasi Risiko Operasional	25
4.3 Penilaian Risiko Operasional	34
4.4 Rekomendasi Perlakuan Risiko Operasional	41
V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60
RIWAYAT HIDUP	66

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Permasalahan operasional pada Kanca Coffee	4
Tabel 2 Jenis, sumber, dan teknik pengumpulan data	14
Tabel 3 Daftar responden penelitian	16
Tabel 4 Skala kemungkinan risiko	17
Tabel 5 Skala dampak risiko	18
Tabel 6 Tingkat penerimaan risiko	20
Tabel 7 Perlakuan risiko	20
Tabel 8 Matriks RACI pada Kanca Coffee	26
Tabel 9 Identifikasi risiko operasional Kanca Coffee	30
Tabel 10 Tingkat risiko operasional Kanca Coffee	39
Tabel 11 Tingkat penerimaan risiko operasional Kanca Coffee	40
Tabel 12 Perlakuan risiko operasional pada Kanca Coffee	42
Tabel 13 Implikasi manajerial	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data produksi kopi di indonesia tahun 2016-2022	1
Gambar 2 Data penjualan Kanca Coffee tahun 2023-2024	2
Gambar 3 Prinsip, kerangka kerja, dan proses manajemen risiko	10
Gambar 4 Kerangka penelitian	13
Gambar 5 Peta risiko Godfrey	19
Gambar 6 Struktur organisasi Kanca Coffee	23
Gambar 7 Proses transaksi pembelian	24
Gambar 8 Alur proses manajemen rantai pasok	25
Gambar 9 Tingkat kemungkinan risiko Kanca Coffee	36
Gambar 10 Tingkat dampak risiko Kanca Coffee	37
Gambar 11 Peta risiko pada Kanca Coffee	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner data diri responden	61
Lampiran 2 Kuesioner penelitian tahap 2	62
Lampiran 3 Kuesioner penelitian tahap 3	64