

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA INDUSTRI JASA BOGA PT XYZ

RENATA NURFITRIANI



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- 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 Industri Jasa Boga PT XYZ” 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, November 2024

Renata Nurfitriani
K1401201108



ABSTRAK

RENATA NURFITRIANI. Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Industri Jasa Boga PT XYZ. Dibimbing oleh RADEN DIKKY INDRAWAN dan ANGGI MAYANG SARI.

PT XYZ merupakan perusahaan penyedia layanan jasa catering yang dikhususkan untuk pabrik/industri di Kabupaten Karawang dan sekitarnya yang berdiri pada tahun 2015. PT XYZ belum menerapkan sistem manajemen risiko dalam menghadapi risiko-risiko operasional yang muncul pada proses bisnisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko, menentukan perlakuan risiko dan menyusun upaya sebagai tindakan preventif yang mengarah kepada terjadinya penyimpangan pada PT XYZ berlandaskan SNI ISO 31000:2018. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada penilaian risiko dan perlakuan risiko. Dari penelitian ini didapatkan 20 risiko operasional yang terdiri dari 6 risiko dengan tingkat rendah (*low*), 8 risiko dengan tingkat sedang (*medium*), 5 risiko dengan tingkat tinggi (*high*) dan 1 risiko dengan tingkat ekstrem (*extreme*). Upaya perlakuan risiko diprioritaskan pada tingkat risiko ekstrem (*extreme*) dan tinggi (*high*) dengan mengalihkan risiko yang berada di luar kendali perusahaan dengan cara melibatkan pihak ketiga, menjalin komunikasi dengan berbagai pihak guna membantu perusahaan dalam melakukan upaya penanganan risiko, serta mengintegrasikan standar *Good Manufacturing Practices* untuk mengurangi dampak dari masing-masing risiko.

Kata kunci: catering, manajemen risiko, risiko operasional, SNI ISO 31000:2018

ABSTRACT

RENATA NURFITRIANI. Analysis of Operational Risk Management in The Food Service Industry of PT XYZ. Mentored by RADEN DIKKY INDRAWAN dan ANGGI MAYANG SARI.

PT XYZ is a catering service company for industrial employees in Karawang City and surrounding which was established in 2015. PT XYZ has not implemented a risk management system in dealing with operational risks that arise in its business processes. This study aims to analyze risks, determine risk treatment and formulate efforts as preventive measures that lead to deviations at PT XYZ based on SNI ISO 31000:2018. This research used risk assessment method and risk treatment method in processing and analyzing data. From this research, 20 operational risks were obtained consisting of 6 low risks, 8 medium risks, 5 high risks and 1 extreme risk. Risk treatment efforts are prioritized at extreme and high risk levels by transferring risks that are beyond the company's control by involving third parties, establishing communication with various parties to assist the company in carrying out risk management efforts, and integrating *Good Manufacturing Practices* standards to reduce the impact of each risk.

Keyword: catering, SNI ISO 31000:2018, operational risk, risk management



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, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA INDUSTRI JASA BOGA PT XYZ

RENATA NURFITRIANI

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

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Ir. Retnaningsih, M. Si.
- 2 Raden Isma Anggraini, S.P., M.M.



Judul Skripsi : Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Industri Jasa Boga

PT XYZ

Nama : Renata Nurfitriani

NIM : K1401201108

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Raden Dikky Indrawan, S.P., M.M.



Pembimbing 2:

Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian:
18 November 2024

Tanggal Lulus: 29 November 2024



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak Bulan Maret sampai Agustus 2024 berjudul “Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Industri Jasa Boga PT XYZ”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Bisnis di Program Studi Bisnis Institut Pertanian Bogor.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sebagai ungkapan rasa syukur, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Dr. Raden Dikky Indrawan, S.P., M.M. dan Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, arahan, serta dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ir. Retnaningsih, M. Si. dan Raden Isma Anggraini, S.P., M.M. selaku dosen penguji pada sidang skripsi yang telah memberikan masukan secara teknis maupun praktis terhadap penelitian ini.
3. Sendy Watazawwadu'ilmi, S.E., M.M selaku dosen moderator seminar yang telah memandu jalannya presentasi bisnis dan memberikan masukan serta saran terhadap penelitian ini.
4. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Latifudin dan Ibu Mundiah yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, doa dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Dosen Sekolah Bisnis IPB yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Keluarga besar Sekolah Bisnis khususnya angkatan 57 yang senantiasa memberikan dukungan dan pengalaman berharga kepada penulis.

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

Bogor, November 2024

Renata Nurfitriani



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Manajemen Risiko	6
2.2 SNI ISO 31000:2018	8
2.3 Katering	12
2.4 <i>Good Manufacturing Practices (GMP)</i>	13
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Penelitian	17
METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
3.2 Jenis dan Sumber Data	18
3.3 Metode Pengambilan Sampel	18
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	20
HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	26
4.2 Proses Bisnis Perusahaan	28
4.3 Komunikasi dan Konsultasi	31
4.4 Penetapan Konteks	33
4.5 Penilaian Risiko	33
4.6 Perlakuan Risiko	55
4.7 Implikasi Manajerial	68
SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

1	Matriks sanksi catering	2
2	Standar masa berlaku sanksi catering sejak dikeluarkan	3
3	Penelitian terdahulu	15
4	Jenis dan sumber data	18
5	Daftar narasumber	19
6	Skala kemungkinan risiko (<i>probability</i>)	21
7	Skala dampak risiko (<i>impact</i>)	22
8	Tingkat penerimaan risiko Godfrey (1996)	24
9	Respon risiko Flanagan dan Norman (1993)	25
10	Matriks RACI	31
11	Risiko operasional yang teridentifikasi pada PT XYZ	34
12	Praktik Higiene pangan pada PT XYZ berdasarkan GMP yang sesuai dengan SNI CXC 1:1969 revisi 2020	41
13	Tingkat risiko Operasional PT XYZ	50
14	Penerimaan risiko operasional PT XYZ	53
15	Respon risiko operasional PT XYZ	55
16	Upaya penanganan risiko keamanan pangan sesuai berdasarkan prinsip umum GMP sesuai SNI CXC 1:1969 revisi 2020	66

DAFTAR GAMBAR

1	Skema SNI ISO 31000:2018	9
2	Kerangka penelitian	17
3	Peta risiko Godfrey (1996)	23
4	Struktur organisasi PT XYZ	27
5	Proses bisnis PT XYZ	29
6	Tingkat kemungkinan risiko operasional PT XYZ	47
7	Tingkat dampak risiko operasional PT XYZ	49
8	Peta risiko operasional PT XYZ	52

DAFTAR LAMPIRAN

1	Surat izin penelitian	75
2	Kuesioner data diri narasumber	76
3	Kuesioner penelitian tahap II	78
4	Kuesioner tahap III	80
5	Hasil penilaian narasumber terhadap identifikasi risiko operasional	83
6	Hasil pengukuran tingkat kemungkinan dan dampak risiko	86



@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.