

# ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL TERHADAP KEBERLANGSUNGAN USAHA BISNIS SHERFIS TECH DI KELURAHAN LILIBA, KOTA KUPANG

*Operational Risk Management Analysis Of The Continuity Of Sherfish  
Tech Business In Liliba Subdistrict, Kupang City.*

Margaretha Gracella Abani<sup>1,a)</sup>, Wehelmina M. Ndoen<sup>2,b)</sup>, Yuri S. Fa'ah<sup>3,c)</sup>, Paulina Y. Amtiran<sup>4,d)</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>) Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

**Koresponden:** <sup>a)</sup> margarethaabani@gmail.com, <sup>b)</sup> wehelmina.ndoen@staf.undana.ac.id

<sup>c)</sup> yuri.faah@staf.undana.ac.id, <sup>d)</sup> paulinaamtiran@staf.undana.ac.id

## ABSTRAK

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk dapat mengidentifikasi proses manajemen risiko operasional dengan sumber risiko, menganalisis evaluasi dan melakukan penilaian terhadap risiko dan untuk menganalisis penanganan risiko operasional yang terjadi di UMKM "Sherfis Tech" di Kelurahan Liliba Kota Kupang. Penelitian ini dilakukan sesuai dengan proses manajemen risiko (ISO 31000:2018) yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko dan perlakuan risiko. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi khusus dengan metode penelitian menggunakan metode kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional di perusahaan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kesalahan manusia, kecelakaan kerja, ketidakpastian ekonomi, risiko proses, dan risiko eksternal. Oleh karena itu perusahaan harus mengembangkan pendekatan manajemen risiko yang komprehensif guna meningkatkan ketahanan dan keberlangsungan usaha, dan menerapkan manajemen risiko yang efektif akan membantu perusahaan dalam merumuskan langkah-langkah mitigasi yang tepat, sehingga perusahaan dapat lebih siap menghadapi tantangan yang muncul.

**Kata Kunci :** Evaluasi Risiko, Identifikasi Risiko, Penilaian Risiko.

## PENDAHULUAN

Usaha servis komputer adalah salah satu sektor bisnis yang berkembang pesat seiring dengan peningkatan penggunaan perangkat teknologi, baik di kalangan individu maupun perusahaan. Banyaknya permintaan untuk perbaikan dan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak komputer menciptakan peluang besar bagi penyedia jasa servis komputer. Namun, di balik peluang tersebut, terdapat berbagai risiko operasional yang dapat mengancam kelangsungan usaha. Dalam dunia usaha, risiko akan selalu ditemui karena adanya ketidakpastian yang tidak dapat diprediksi sebelumnya yang dapat menyebabkan beberapa kerugian yang harus diterima oleh perusahaan. Begitu juga untuk Usaha Kecil Menengah (UKM) dimana latar belakang modal yang kurang begitu kuat, menyebabkan risiko yang berakibat pada gangguan operasional, kerugian finansial dan bahkan akan mengarah pada kebangkrutan. Walaupun risiko itu beragam dan pasti ada dalam dunia industri, namun risiko

dapat dideteksi lebih awal sehingga dapat diantisipasi dampak yang mungkin timbul. Oleh karena itu pengelolaan risiko untuk mengurangi dan meminimalkan kerugian sangat penting untuk usaha kecil mengingat risiko yang dihadapi industri kecil menengah cukup beragam (Sari, 2017 :40-41).

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memainkan sebuah peranan utama dalam transisi ekonomi saat ini. Dalam transisi ekonomi ini UMKM telah diakui, UMKM merupakan mesin penggerak dari pertumbuhan ekonomi dan sumber dari perkembangan yang berkelanjutan yang penting bagi restrukturisasi industri, pembukaan lapangan kerja baru, dan menciptakan pendapatan bagi masyarakat, meskipun pengangguran masih menjadi permasalahan yang terus meningkat di masyarakat (Jikrilah & Ziyad, 2021). Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) ini juga diperlukan dalam mempertahankan diri dalam persaingan, selain itu Indonesia mendorong pemerintah untuk membangun struktur ekonomi dengan memperhatikan keberadaan Usaha, Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Sektor ini terbukti mampu menyediakan lapangan pekerjaan yang cukup besar dan memberikan peluang bagi Usaha Kecil Menengah untuk berkembang di masyarakat. Keberadaan UMKM tidak dapat diragukan lagi karena terbukti mampu bertahan dan menjadi motor penggerak perekonomian, terutama pasca krisis ekonomi. Di sisi lain UMKM juga menghadapi berbagai permasalahan, yaitu terbatasnya modal kerja, sumber daya manusia yang rendah, dan kurang cukupnya penguasaan ilmu teknologi. (Sudaryanto & Wijayanti, 2013).

Menurut Jesslyn & Maitri (2022) Manajemen risiko merupakan proses analisis, evaluasi, meminimalisir, dan pengambilan keputusan perusahaan dari ancaman yang membahayakan pendapatan perusahaan atau kerugian dalam sebuah usaha. Dalam berbisnis, risiko bisa mencakup hal mengelola risiko pasar, operasional, kredit, modal, dan yang lainnya. Sehingga menjadi sebuah tantangan bagi manajer perusahaan dalam memikirkan penerapan model risiko yang sesuai untuk mengatasi kejadian tersebut. Risiko Operasional merupakan kerugian finansial yang disebabkan oleh kegagalan proses internal perusahaan, kesalahan sumber daya manusia, kegagalan sistem, kerugian yang disebabkan kejadian dari luar. Dalam dunia bisnis tidak luput dari Risiko, baik yang diperoleh dari kesalahan manusia, maupun kesalahan dalam penggunaan teknologi yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Risiko merupakan bagian dari kehidupan kerja perusahaan, berbagai macam bentuk risiko seperti, risiko proses, risiko SDM, risiko eksternal dan risiko sistem yang dapat menyebabkan perusahaan menanggung kerugian jika risiko tersebut tidak dikelola perusahaan itu sendiri. Tujuan perusahaan melakukan proses manajemen risiko agar perusahaan semakin sadar dan siap untuk menghadapi kemungkinan terjadinya risiko. (Nuriant & Fitria, 2022). Keberlangsungan usaha adalah kesangsian besar tentang kelangsungan hidup berkaitan dengan ketidak mampuan perusahaan klien untuk memenuhi kewajibannya yang akan segera jatuh tempo, karena klien tidak memiliki asset yang digunakan dalam proses kegiatan normal perusahaan dalam jumlah cukup untuk membayar utang (Simatupang & Listiorini, 2023).

Dalam penelitian ini, risiko yang ingin dilihat dari UMKM Sherfis Tech adalah Risiko Operasional, merupakan akibat yang mungkin terjadi saat menjalankan bisnis, atau suatu kondisi tidak terduga yang biasa terjadi saat menjalankan bisnis. Dalam menjalankan kegiatan usahanya UMKM Sherfis Tech menghadapi beberapa risiko operasional yaitu *manual risk*, pegawai outsourcing, ketidakpastian ekonomi dan risiko proses. Pada *manual risk* berupa

pencatatan informasi pelanggan dan keluhan kerusakan komputer secara manual di buku servis, karena terburu-buru teknisi salah menuliskan jenis kerusakan yang dilaporkan sehingga mengakibatkan perbaikan yang dilakukan tidak sesuai. Pada pegawai outsourcing perusahaan menggunakan tenaga outcorcing untuk membantu teknisi tetap dalam menangani perbaikan hardware ringan, namun beberapa pegawai outsourcing tidak memiliki pengetahuan teknisi yang mencakup dan tidak mengikuti SOP perusahaan sehingga menyebabkan kerusakan tambahan pada kerangkat pelanggan. Pada ketidakpastian ekonomi seperti kenaikan harga banyak pelanggan yang menunda servis atau perbaikan komputer mereka. Pada risiko proses dalam melakukan instal ulang sistem operasi, seharusnya melakukan backup data pelanggan lebih dahulu namun kurangnya SOP yang jelas dan ketat, beberapa teknisi langsung melakukan instal ulang tanpa backup, akibatnya datang penting pelanggan hilang dan perusahaan banyak terima klomplain.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Risiko**

Manajemen risiko merupakan sebuah metode yang sistematis dan logis yang berguna untuk mengidentifikasi, monitor, menetapkan solusi, dan melaporkan risiko yang terjadi pada setiap aktivitas atau dalam sebuah proses (Ferry, 2006). Menurut Sajjad & Kalista (2020) manajemen risiko adalah aktivitas terorganisasi yang dilakukan untuk mengarahkan dan mengelola organisasi dalam rangka menangani risiko. Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko merupakan sebuah metode yang terorganisasi secara sistematis dan logis yang dilakukan untuk mengarahkan, mengidentifikasi, memonitor, menetapkan solusi, melaporkan risiko, dan mengelola organisasi dalam rangka untuk menangani risiko. Risiko terbagi menjadi beberapa yaitu risiko produk, risiko pasar, risiko keuangan, risiko operasional, risiko sumber daya manusia, risiko lingkungan sosial, dan risiko supply chain. Dalam bisnis, maka tidak terlepas juga terhadap risiko yang akan dihadapi.

Manajemen risiko yang diterapkan menurut (Jesslyn & Maitri, 2022) memiliki tujuan supaya nilai pemegang saham Perusahaan lebih meningkat dan dapat membantu perusahaan dalam melakukan pengawasan dan manajemen portfolio risiko perusahaan. Perusahaan yang telah mengelola risikonya dengan baik dapat menarik investor (Sari et al., 2022). Manajemen risiko juga memiliki berbagai macam manfaat bagi perusahaan yakni, membantu perusahaan mewujudkan visi dan misinya, mencegah perusahaan dari kehancuran karena terdapat banyak faktor yang dapat menyebabkan suatu Perusahaan hancur atau bangkrut dan meningkatkan keuntungan perusahaan.

### **Sumber Risiko**

Ketidakpastian merupakan risiko, kondisi ketidakpastian terjadi tentu ada sumber yang jelas. Manakala mengurai sumber sebagai akar permasalahan, ada pelbagai sumber risiko yang perlu diamati secara serius (Wijaya & Sumarni, 2024)

#### **1. Risiko yang Bersumber dari Situasi Politik.**

Situasi politik suatu negara kerap kali menjadi pemicu utama terjadinya risiko. Situasi kebijakan yang berubah, opini publik yang tendensius, legitimasi, sampai kekacauan akibat terorisme, kerusuhan dan peperangan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan

progress suatu pekerjaan. Risiko akibat politik, sebenarnya tidak terlalu sulit diprediksi melalui catatan-catatan rekam jejak para kandidat penguasa, para tokoh masyarakat, tokoh agama, karena mereka akan menjadi pemegang kebijakan pada level negara atau daerah secara menyeluruh.

2. Risiko yang Bersumber dari Lingkungan  
Risiko yang bersumber dari lingkungan sangat dekat dengan kegiatan usaha seperti kebijakan internal dalam perusahaan yang dapat meresahkan karyawan, misalnya *employees turnover*. Keadaan yang dapat mengakibatkan resign bagi karyawan berprestasi merupakan risiko. Demikian pula pengaruh dampak pencemaran yang mengganggu kesehatan, dapat menjadi sumber dari luar lingkungan usaha.
3. Risiko yang Bersumber dari Perencanaan yang tidak Tepat.  
Perencanaan keliru, sangat berdampak bagi keberlangsungan usaha. Bagi perusahaan yang kurang teliti membuat perencanaan cenderung akan mendulang risiko yang tidak tanggung-tanggung parahnya. Misalnya, gagal produk yang dapat merusak persepsi konsumen dalam hal kepercayaan terhadap merk tertentu.
4. Risiko yang Bersumber dari Masalah Ekonomi.  
Inflasi dalam suatu negara, sulit untuk diprediksi tepat. Namun setidaknya, kemampuan menganalisa akan mengurangi risiko yang terjadi akibat resesi ekonomi.
5. Risiko yang Bersumber dari Bencana Alam.  
Bencana merupakan risiko fisik yang kerap kali menjadi masalah utama, risiko kebakaran, gunung meletus, pandemi sampai kecelakaan diri merupakan sumber yang berasal dari alam. Perusahaan dihadapkan kepada masalah besar akibat bencana alam.

### **Tujuan Manajemen Risiko**

Menurut Murtadlo (2019) Manajemen risiko\ pengelolaan risiko digunakan sebagai dasar untuk dapat memperkirakan bahaya yang akan menimpa dengan perhitungan yang akurat yang berdasarkan kepada berbagai analisis terhadap berbagai variabel kemungkinan terjadinya risiko, dengan pertimbangan yang matang dari berbagai informasi awal sebelum terjadinya suatu peristiwa yang tepat mengakibatkan suatu kerugian. Sasaran kebijakan manajemen risiko adalah mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan jalannya kegiatan usaha dengan tingkat risiko yang wajar secara terarah, terintegrasi dan berkesinambungan. Dengan demikian, manajemen risiko berfungsi sebagai filter atau pemberi peringatan dini terhadap suatu usaha. Tujuan manajemen risiko itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan informasi tentang risiko kepada pihak regulator
2. Memastikan bank tidak mengalami kerugian yang bersifat tidak dapat diterima
3. Meminimalisasi kerugian dari berbagai risiko yang bersifat tak terkendalikan
4. Mengukur eksposur dan pemusatan risiko
5. Mengalokasikan modal dan membatasi risiko

### **Manfaat Risiko**

Srihayati (2017) Manfaat dari manajemen risiko adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan memiliki ukuran kuat sebagai pijakan dalam mengambil setiap keputusan, sehingga para manajer menjadi lebih berhati-hati dan selalu menempatkan ukuran-ukuran dalam berbagai keputusan.

2. Mampu memberi arah bagi suatu perusahaan dalam melihat pengaruh yang mungkin timbul, baik secara jangka pendek dan jangka panjang.
3. Mendorong para manajer dalam mengambil keputusan untuk selalu menghindari risiko dan menghindari dari pengaruh terjadinya kerugian khususnya kerugian dari segi finansial.
4. Memungkinkan perusahaan memperoleh risiko kerugian yang minimum.

### **Jenis – Jenis Manajemen Risiko**

Ada beberapa jenis manajemen risiko menurut Sajjad & Kalista (2020) yaitu:

1. Risiko Keuangan (*Leverage*), merupakan risiko yang khususnya memengaruhi pendapatan suatu usaha. Risiko keuangan berkaitan dengan permodalan, pendapatan, kerugian suatu usaha.
2. Risiko Produk, merupakan Risiko yang meyatu dengan dengan Risiko Operasional, namun letak perbedaannya pada Output Produk (Barang Jadi) yang telah dihasilkan oleh suatu perusahaan. Yang memiliki hubungan erat langsung dengan konsumen.
3. Risiko Pasar, tersebut merupakan kejadian buruk yang berpotensi terjadi dan diketahui berapa peluang kejadian tersebut akan benar-benar terjadi dan sebesar apa dampaknya kalau kejadian tersebut benar-benar terjadi. Pemasaran adalah semua kegiatan usaha yang bertalian dengan arus penyerahan barang dan jasa-jasa dari produsen ke konsumen.
4. Risiko Operasional, adalah akibat yang mungkin terjadi saat menjalankan bisnis, atau suatu kondisi tidak terduga yang bisa terjadi saat sedang menjalankan bisnis. Risiko usaha bisa terjadi karena kesalahan manusia sehingga adanya kendala teknis.
5. Risiko Sumber Daya Manusia, ini menyebabkan kerugian atau memberikan dampak negatif akibat permasalahan yang terkait dengan karyawan. Fokus kepada kesejahteraan kepuasan keryawan dapat menjadi solusi dalam mengurangi risiko-risiko yang terkait dengan sumber daya manusia dan mendukung pertumbuhan dan stabilitas bisnis.
6. Risiko Lingkungan Sosial, meliputi berbagai ancaman terhadap ekosistem, sumber daya alam, serta kesehatan manusia. Hal ini berpotensi memberikan dampak negatif akibat interaksi antara kegiatan manusia, bisnis, atau proses industri dengan lingkungan alam.
7. Risiko supply chain berkaitan dengan rantai pasokan yang meliputi seluruh proses produksi, distribusi, dan pengiriman yang diperlukan untuk membawa produk atau layanan ke pasar.

### **Sumber Risiko**

1. Pengertian Risiko Operasional

Risiko Operasional adalah risiko yang lazimnya bersumber dari masalah internal perusahaan, risiko ini seringkali terjadi disebabkan karena lemahnya sistem kontrol manajemen (management control system) yang diterapkan oleh pihak internal perusahaan. Tidak berfungsinya proses internal perusahaan seringkali menyebabkan timbulnya Risiko operasional. Namun risiko operasional juga bisa disebabkan karena adanya kesalahan manusia, kegagalan sistem, proses dan faktor eksternal. Untuk menghadapi risiko tersebut, tahap utama yang harus dilakukan perusahaan adalah memahami risiko, pengukuran, pemantauan dan pengendaliannya. Perusahaan yang menerapkan proses manajemen risiko bisa memperkirakan skenario terburuk yang potensial terjadi bagi perusahaan begitupun dengan dampaknya Risiko Operasional mempunyai dimensi yang luas dan kompleks dengan sumber risiko yang merupakan gabungan dari berbagai sumber yang ada dalam

organisasi, proses kebijakan, sistem dan teknologi, orang dan faktor-faktor lainnya (Akbar, 2022).

## 2. Jenis – Jenis Risiko Operasional

Akbar (2022) Risiko operasional yang menyebabkan kerugian dilakukan dengan mengelompokkan risiko operasional ke dalam sejumlah kategori kejadian risiko dan didasarkan kepada penyebab utama risiko. Risiko operasional selanjutnya dapat dibagi dalam 4 jenis risiko operasional, antara lain:

- a. Risiko Sumber Daya Manusia
- b. Risiko Teknologi
- c. Risiko Proses
- d. Risiko Eksternal

## 3. Proses Manajemen Risiko

Darmawi (2022) manajemen risiko adalah teknik untuk menangani berbagai masalah yang disebabkan oleh risiko. Proses manajemen risiko dimulai dengan mengidentifikasi, mengukur dan mengatasi risiko yang dihadapi perusahaan. Risiko dapat muncul kapan saja dan sulit untuk dihindari. Ketika risiko ini terpapar pada suatu organisasi, itu dapat menimbulkan kerugian yang signifikan. Tergantung pada situasinya, risiko ini dapat menyebabkan keruntuhan organisasi. Oleh karena itu, penting untuk mengelola risiko. Manajemen risiko pada dasarnya dilakukan melalui proses berikut:

4. Identifikasi Risiko adalah proses sistematis dan berkesinambungan untuk mengidentifikasi potensi risiko atau kerugian terhadap aset, kewajiban, dan personel. Identifikasi risiko adalah langkah pertama dalam manajemen risiko.
5. Evaluasi dan Pengukuran Risiko, Akbar (2022) tahap selanjutnya adalah evaluasi risiko, tahap ini bertujuan untuk memahami risiko dengan lebih baik, hal ini dimaksudkan saat kita memahami risiko maka risiko akan lebih mudah dikendalikan, evaluasi yang sistematis digunakan untuk pengukuran risiko tersebut.

## Keberlangsungan Usaha

Menurut Widayanto, (2020) bahwa keberlangsungan usaha adalah kemampuan perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Suatu perusahaan akan terus berlangsung kecuali pemilik bermaksud untuk melikuidasi usaha tersebut atau menghentikan operasinya, atau tidak memiliki atau alternatif lain kecuali melakukan hal-hal tersebut, melalui konsep going concern ini, suatu perusahaan diasumsikan akan mampu mempertahankan kegiatan usahanya selama-lamanya. Perusahaan yang dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya akan dapat mempertahankan pangsa pasar, kapasitas produksi, dan kondisi keuangannya atau bahkan dapat ditingkatkan.

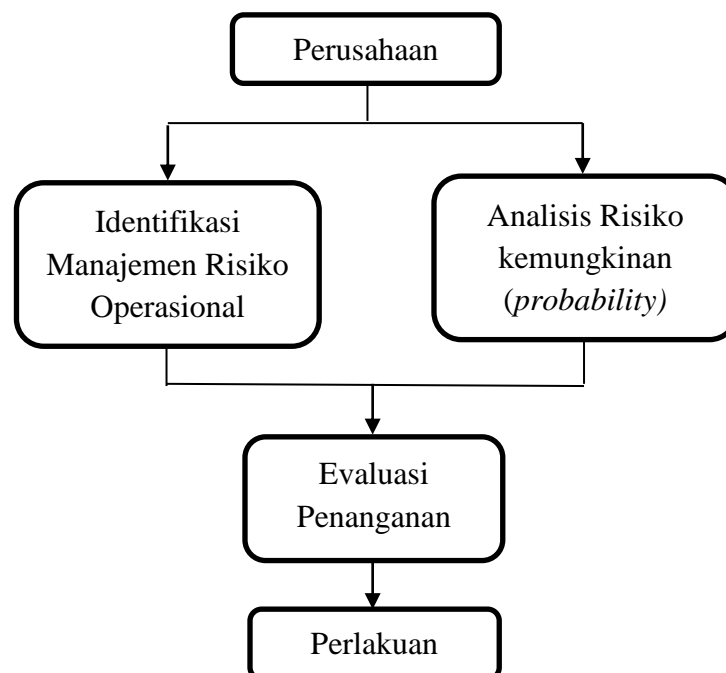
## UMKM

Menurut UUD 1945 dan dipertegas melalui TAP MPR NO.XVI/MPRRI/1998 tentang Politik Ekonomi dalam Rangka Demokrasi Ekonomi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah perlu diberdayakan sebagai bagian integral ekonomi rakyat yang mempunyai kedudukan, peran, dan potensi strategis untuk mewujudkan struktur perekonomian nasional yang makin seimbang, berkembang, dan berkeadilan. Lalu, dibuatlah pengertian UMKM melalui UU No.9 Tahun 1999 dan karena keadaan perkembangan yang semakin dinamis dirubah ke Undang-Undang No.20 Pasal 1 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah maka pengertian UMKM adalah sebagai berikut:

1. Usaha Mikro adalah usaha kelas menengah yang merujuk kepada usaha produktif yang dimiliki perorangan, sekelompok ataupun sebuah perusahaan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan pada tahun 2018.
2. Usaha Kecil/Usaha perseorangan adalah usaha yang dapat dijamin secara mandiri, dilengkapi oleh orang-orang atau komponen-komponen usaha yang sejujurnya bukan merupakan bagian dari suatu persekutuan yang diklaim, dikuasai, atau menjadi bagian baik secara langsung maupun tidak langsung. Bisnis Menengah atau Besar yang memenuhi model Bisnis.
3. Usaha Menengah/Usaha sedang ialah usaha perekonomian yang bersifat membantu yang bersifat sendiri, dikerjakan dari perorangan atau komponen usaha yang bukan merupakan rekanan atau macam dari suatu persekutuan yang dinyatakan, diambil alih, atau menjadi jenis yang baik secara langsung maupun atas usul dengan Usaha mikro atau makro Bisnis.
4. Usaha Makro Adalah Bisnis Besar ialah bisnis keuangan yang bermanfaat yang dikerjakan dari elemen bisnis dengan total aset atau transaksi tahunan membayar yang lebih penting daripada Perusahaan sedang, yang menggabungkan usaha swasta yang diklaim negara atau publik, bersama-sama mengawasi organisasi, dan organisasi asing yang mengarahkan latihan moneter di Indonesia.
5. Dunia Usaha adalah Usaha Menengah, dan Besar yang mengerjakan latihan moneter di Indonesia dan dimulai di Indonesia.

### Kerangka Berpikir

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi proses manajemen risiko beserta sumber risiko, melakukan penilaian terhadap risiko yang mungkin muncul dan analisa terhadap strategi yang dilakukan Sherfis Tech dalam mengelola atau menangani risiko.



**Gambar 1.**  
Kerangka Berpikir

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian berupa studi kasus. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi proses manajemen risiko operasional berdasarkan sumber risiko serta melakukan penilaian terhadap risiko yang terjadi di Perusahaan Sherfis Tech. Hal ini dikarenakan risiko operasional yang muncul dapat berdampak langsung terhadap efisiensi operasional dan aktivitas layanan yang diberikan perusahaan, serta berpotensi mengganggu kepuasan pelanggan. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi, sehingga pendekatan ini dinilai tepat untuk mengkaji manajemen risiko operasional secara komprehensif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Sherfis Tech

Perusahaan Sherfis Tech merupakan salah satu UMKM yang bergerak di bidang shervis computer yang berdomisili, khususnya di Liliba, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang. Perusahaan yang didirikan pada tahun 2020 ini hanyalah sebuah tempat shervis rumah sederhana yang didirikan oleh Erwin Alexander sebagai Founder dan Andreas Irvan Mauk sebagai Co-Founder yang saat itu masih berstatus mahasiswa, dengan modal yang terbatas. Namun dengan pelayanan yang cepat dan memuaskan pelanggan, membuat perusahaan Sherfis Tech mendapatkan sambutan yang baik di kalangan masyarakat lokal.

Pada tahun 2021, dengan modal yang ada, perusahaan berhasil menyewa sebuah Ruko yang lebih besar dengan fasilitas yang lebih moderen. Seiring meningkatnya permintaan, perusahaan Sherfis Tech memperluas layanan dengan menawarkan jasa pemeliharaan sistem jaringan, instalasi software, menerima servis alat elektronik serta menjual laptop baru dan laptop *second*. Pada awalnya perusahaan hanya memiliki 2 karyawan, namun dengan peningkatan pendapatan selama kurang lebih dua tahun, perusahaan mulai mengalami peningkatan karyawan hingga 21 karyawan yang terbagi dalam divisi-divisi yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Pada tahun 2023, Sherfis Tech membuka cabang kedua di Kefamenanu Kabupaten TTU sekaligus pada tahun yang sama sedang dalam proses membuka cabang di pulau Jawa. Pembukaan cabang ini membantu perusahaan menjangkau lebih banyak pelanggan dan meningkatkan eksabilitas layanan bagi pelanggan.

Sherfis Tech berinovasi dengan menerapkan teknologi terbaru dalam proses servis, dimana perusahaan ini mulai menawarkan layanan *remote support* yang memungkinkan teknisi untuk membantu pelanggan secara online. Selain itu, perusahaan Sherfis Tech juga meluncurkan aplikasi *mobile* untuk memudahkan pelanggan dalam membuat janji servis dan melacak status perbaikan perangkat computer pelanggan. Pada tahun 2021, Sherfis Tech menghadapi tantangan pandemic Covid-19, sehingga harus beradaptasi dengan memperkuat layanan



online dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Perusahaan juga mulai menawarkan kursus pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan karyawan dan mendukung pelanggan dalam memahami teknologi dengan lebih baik. Pada tahun 2023, perusahaan mendapatkan sertifikasi ISO 9001 untuk sistem manajemen mutu. Ini menunjukkan komitmen perusahaan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Saat ini perusahaan Sherfis Tech terus berinovasi dengan mengedopsi teknologi terkini, termasuk layanan teknologi yang saling melengkapi untuk menyimpan, memproses, dan menganalisis data dari perangkat yang terhubung ke internet. Berdasarkan beberapa pertimbangan, perusahaan melakukan *re-branding* menjadi Filosi Laptop yang merupakan satu merek PT. Filosi Exider Inovasi. *Re-branding* ini bertujuan untuk lebih memperkuat identitas perusahaan sebagai pemimpin dalam solusi teknologi modern dan memfokuskan diri pada pengembangan perangkat keras dan perangkat lunak berkualitas tinggi, yang mendukung berbagai kebutuhan bisnis dan konsumen di era digital. Dengan pendekatan baru ini, Filosi Laptop berkomitmen untuk menghadirkan inovasi yang memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik serta meningkatkan efisiensi operasional di berbagai sektor industri.

Dari data hasil penelitian, langkah selanjutnya yang perlu dilakukan adalah membahas hasil dari temuan yang berkaitan dengan pokok pembahasan dari penelitian ini, yakni proses pengelolaan keuangan dimulai dari identifikasi risiko operasional, penilaian risiko operasional, pengaruh manajemen risiko operasional terhadap keberlangsungan usaha evaluasi penanganan risiko dan gambaran keberlanjutan usaha kedepannya.

### **Identifikasi Risiko**

Identifikasi risiko operasional juga merupakan langkah awal yang penting dalam manajemen risiko, karena dengan mengenal risiko yang ada, perusahaan dapat merencanakan langkah mitigasi yang tepat yang dan menjaga keberlangsungan operasional perusahaan. Identifikasi dan analisa ini menyebabkan terjadinya risiko operasional yang melekat pada aktivitas fungsional, produk, proses dan sistem informasi, baik disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal yang berdampak negatif terhadap pencapaian sasaran perusahaan. Hal ini terjadi pula pada perusahaan “Sherfis Tech.”

Berdasarkan hasil penelitian dari perusahaan “Sherfis Tech” di dapatkan hasil bahwa perusahaan telah menerapkan manajemen operasional dengan mengontrol langsung dan mengawasi pekerjaan pada setiap bagian divisi, tetapi masih saja adanya risiko yang muncul seperti Manual Risk, Kecelakaan Kerja, Ketidakpastian Ekonomi, Risiko Proses dan Risiko Eksternal. Berkaitan dengan peristiwa yang menyebabkan timbulnya sebuah risiko maka tahap selanjutnya perusahaan melakukan pengelompokan risiko sehingga tidak terjadinya risiko.

### **Penilaian Risiko Operasional**

Penilaian resiko adalah metode sistematis dalam melihat aktivitas kerja, memikirkan apa yang dapat menjadi buruk, dan memutuskan kendali yang cocok untuk mencegah terjadinya kerugian, kerusakan, atau cedera di tempat kerja. Penilaian ini harus juga melibatkan pengendalian yang diperlukan untuk menghilangkan, mengurangi, atau meminimalkan resiko.

Untuk melakukan penilaian terhadap resiko, perusahaan sherfis Tech Kupang selalu memperkirakan dan mengecek terlebih dahulu barang yang diperbaiki, agar tahu seberapa

besar resiko yang ditimbulkan. Setelah memperkirakan seberapa besar resiko yang terjadi maka kita tahu apa saja langkah-langkah yang harus dilakukan, agar resiko tersebut tidak terjadi dan bisa diminimalisir. Memberikan masukan ataupun semangat pada seluruh karyawan, agar mereka bekerja lebih baik dan profesional, dengan memberikan dan memberitahukan resiko-resiko yang berdampak besar, agar para teknisi dalam mengerjakan barang konsumen lebih berhati-hati supaya tidak menimbulkan kerugian yang tidak diinginkan, dan para teknisi selalu dimotivasi oleh pemilik agar menambah wawasannya dengan belajar dari setiap kejadian yang terjadi, pada saat mereka melakukan pekerjaannya. Serta menggunakan metode pengukuran risiko yang efektif melibatkan identifikasi risiko secara menyeluruh, dan pengguna indikator utama yang berkelanjutan. Harus adanya evaluasi berkala untuk menyesuaikan dengan dinamika operasional yang berubah, sehingga perusahaan dapat meminimalkan dampak negative dan meningkatkan keberlangsungan usaha.

### **Pengaruh Manajemen Risiko Operasional Terhadap Keberlangsungan Bisnis**

Manajemen risiko operasional yang efektif memiliki pengaruh besar terhadap keberlangsungan usaha karena dapat membantu perusahaan mengidentifikasi, mengurangi, dan mengatasi risiko yang dapat menghambat stabilitas dan pertumbuhan bisnis. Dalam konteks bisnis perusahaan Sherfis Tech pengelolaan yang tepat pada risiko-risiko seperti kesalahan manusia, kecelakaan kerja, ketidakpastian ekonomi, risiko proses, dan risiko eksternal sangat penting untuk menjaga kualitas, layanan produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan strategi mitigasi yang baik, perusahaan mampu memperthankan kepercayaan pelanggan dan daya saing di pasa, sehingga memperkuat keberlangsungan usaha dalam menghadapi berbagai tantangan operasional dan perubahan lingkungan bisnis. Manajemen risiko operasional membantu mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan risiko-risiko yang dapat mengganggu aktivitas harian usaha perusahaan Sherfis Tech Kupang. Sehingga perusahaan menggunakan beberapa spesifik bagaimana manajemen risiko operasional mempengaruhi keberlangsungan usaha antara lain mengurangi Risiko Kehilangan Pendapatan, Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan, Menjaga Stabilitas Keuangan, Memastikan Kualitas Tenaga Kerja, risiko tenaga kerja, dan Adaptasi terhadap Perubahan Eksternal.

Secara keseluruhan, manajemen risiko operasional berperan sebagai fondasi yang memungkinkan usaha untuk menghadapi dan manavigasi tentangan yang muncul dari dalam maupun luar perusahaan. Dengan mengelola risiko ini secara proaktif, perusahaan Sherfis Tech Kupang dapat mempertahankan stabilitas dan memperpanjang masa keberlanjutannya di pasar yang kompetitif.

### **Evaluasi Penanganan Risiko**

Evaluasi penanganan risiko pada perusahaan bertujuan untuk menilai efektifitas strategi yang digunakan perusahaan dalam mengelola risiko-risiko yang dapat mengganggu operasi bisnis dan merugikan perusahaan. Risiko-risiko ini berasal dari berbagai sumber, seperti seperti manual risk, kecelakaan kerja, ketidakpastian ekonomi, risiko proses dan risiko eksternal. Evaluasi yang baik akan membantu perusahaan memahami area yang perlu diperbaiki serta merancang strategi yang lebih baik untuk mengelola risiko di masa depan. Evaluasi yang efektif akan membantu perusahaan memahami titik-titik yang perlu diperbaiki

dan menyusun rencana pengelolaan risiko yang lebih baik. Dengan pendekatan yang terencana dan responsif terhadap setiap jenis risiko, perusahaan servis komputer dapat meningkatkan stabilitas operasional, kepuasan pelanggan, dan memperpanjang keberlangsungan usaha mereka di pasar yang kompetitif.

Dalam manajemen risiko pada perusahaan Sherfis Tech sudah dilakukan dengan baik. Walaupun masih ada risiko yang terjadi, tetapi pihak perusahaan selalu tanggap dalam menangani risiko dengan melakukan manajemen yang baik. Dengan menentukan sasaran yang tepat, identifikasi risiko dan analisis risiko, penilaian risiko, melakukan tindakan perlakuan risiko yang dilakukan berhasil, dan memeriksa terjadi perubahan lingkungan atau organisasi yang memengaruhi perlakuan risiko.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses manajemen risiko operasional di Sherfis Tech Kupang sangat penting untuk mengidentifikasi dan mengelola berbagai sumber risiko, termasuk kesalahan manusia (manual risk), kecelakaan kerja, ketidakpastian ekonomi, risiko proses, dan risiko eksternal. Hasil penilaian menunjukkan bahwa kesalahan manusia sering menjadi penyebab utama kerugian, sementara kecelakaan kerja dapat mengganggu operasional dan mempengaruhi kesejahteraan karyawan. Ketidakpastian ekonomi, seperti fluktuasi biaya bahan baku, menambah kompleksitas dalam perencanaan keuangan, sementara risiko proses dapat mengakibatkan ketidakefisienan yang berdampak pada kualitas layanan. Risiko eksternal, seperti perubahan regulasi dan bencana alam, juga perlu diperhatikan dalam strategi manajemen risiko.

Selain itu, penerapan manajemen risiko yang efektif akan membantu Sherfis Tech dalam merumuskan langkah-langkah mitigasi yang tepat, sehingga perusahaan dapat lebih siap menghadapi tantangan yang muncul. Dengan pendekatan yang sistematis dalam mengidentifikasi dan menganalisis risiko, perusahaan tidak hanya dapat mengurangi potensi kerugian, tetapi juga meningkatkan kepercayaan karyawan dan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Pengelolaan risiko yang baik juga berkontribusi pada stabilitas operasional dan keuangan, memungkinkan Sherfis Tech untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kondisi pasar. Oleh karena itu, investasi dalam sistem manajemen risiko yang komprehensif merupakan langkah strategis untuk memastikan keberlangsungan dan pertumbuhan usaha di masa depan.

### **Saran**

1. Bagi Perusahaan Sherfis Tech Kupang  
Perusahaan harus melaksanakan program pelatihan rutin bagi karyawan guna mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan kesadaran keselamatan di tempat kerja. Selain itu, perusahaan perlu menerapkan protokol keselamatan yang lebih ketat dan memastikan ketersediaan alat pelindung diri yang memadai untuk meminimalkan risiko kecelakaan kerja. Melakukan analisis pasar secara berkala juga penting agar perusahaan dapat mengantisipasi fluktuasi ekonomi dan merumuskan strategi pengelolaan biaya yang lebih efisien.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya tentang analisis manajemen risiko operasional yang berfokus pada keberlangsungan usaha, disarankan agar peneliti mengeksplorasi integrasi pendekatan berbasis data dan teknologi terkini untuk meningkatkan efektivitas identifikasi dan mitigasi risiko. Selain itu, penting untuk melibatkan pemangku kepentingan dari berbagai lapisan organisasi, guna mendapatkan perspektif yang lebih holistik mengenai tantangan yang dihadapi. Penelitian juga sebaiknya mencakup studi perbandingan di berbagai sektor industri untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberlangsungan usaha secara lebih mendalam. Fokus pada evaluasi berkelanjutan terhadap strategi manajemen risiko yang diterapkan akan membantu perusahaan beradaptasi dengan dinamika pasar yang berubah. Dengan cara ini, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi praktis yang relevan untuk meningkatkan ketahanan dan keberlangsungan organisasi di masa depan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, R. (2022). *Analisis Manajemen Risiko Dalam Operasional Usaha Roti Bakar* 77 (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).
- Darmawi, H. (2022). *Manajemen risiko*. Bumi Aksara.
- Ferry, N. I. (2006). *Manajemen Risiko Perbankan. Pemahaman Pendekatan*, 3
- Jikrillah, S., Ziyad, M., & Stiadi, D. (2021). *Muhammad Ziyad (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat) e-mail* : 9(4).
- Jesslyn, J., Maitri, B., Hartono, C., Jennifer, F., Liana, J., & Laulita, N. B. (2022). Analisis Manajemen Risiko Pada Usaha Brownies UMKM Moifoods. *Btm. Jurnal Mirai Management*, 7(3), 245-254.
- Jikrillah, S., Ziyad, M., & Stiadi, D. (2021). *Muhammad Ziyad (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat) e-mail* : 9(4).
- Murtdalo, A. H. (2019). Analisis Manajemen Risiko Operasional pada Usaha Kue dan Roti CV. Jaya Bakery dalam Perspektif Ekonomi Islam (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Mulyana, A., Susilawati, E., Putranto, A. H., Arfianty, A., Muangsal, M., Supyan, I. S., & Soegiarto, D. (2023). *Manajemen keuangan*. Penerbit Widina.
- Nuriant, U., & Fitria, A. (2022). Konsep Signifikan Manajmen Risiko Operasional Perbankan Syariah. *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 57-66.
- Sari, R. A., Yuniarti, R., & Puspita, D. (2017). Analisa manajemen risiko pada industri kecil rotan di Kota Malang. *Journal of Industrial Engineering Management*, 2(2), 39-47.
- Simatupang, R. H., & Listiorini, L. (2023). Pengaruh Likuiditas, Profitabilitas dan Audit Tenure terhadap Opini Adit Going Concern dengan Ukuran Perusahaan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal of Management and Economics Research*, 2 (1), 13-22
- Sari, M., Hanum, S., & Rahmayati, R. (2022). Analisis manajemen resiko dalam penerapan good corporate governance: Studi pada perusahaan perbankan di Indonesia. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 1540-1554.
- Sajjad, M. B. A., Kalista, S. D., Zidan, M., & Christian, J. (2020). Analisis manajemen risiko bisnis. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 51-61.

- Sri Hayati, S. E., & Si, M. (2017). *Manajemen resiko untuk bank perkreditan rakyat dan lembaga keuangan mikro*. Penerbit Andi.
- Sudaryanto, R., & Wijayanti, R. R. (2013). *Strategi pemberdayaan UMKM menghadapi pasar bebas Asean*. Pusat Kebijakan Ekonomi Makro. Badan Fiskal. Kementrian Keuangan, Jakarta. 16 (1), 1-32.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, P., & Sumarni, Y. (2024). *Manajemen Resiko dalam Pengolahan Wakaf*. CV Brimedia Global
- Widayanto, M. T., Hermawan, D. J., & Natsir, M. (2020). Implementasi manajemen strategik dan hubungannya dengan keberlangsungan (Going concern) Usaha. *Sketsa Bisnis*, 7(2), 72-83.