

## Analisis Risiko Berbasis ISO 31000 Pada Usaha Laundry: Studi Kasus Garsela

**Tini Kartini<sup>1</sup>, Yesi Amelia<sup>2</sup>, Amira Muthi Ghassani<sup>3</sup>, Anggi Mahmuddin<sup>4</sup>,  
Alfiana<sup>5</sup>**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bandung,  
Kota Bandung, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Email: [230313291@umbandung.ac.id](mailto:230313291@umbandung.ac.id)<sup>1</sup>, [230313305@umbandung.ac.id](mailto:230313305@umbandung.ac.id)<sup>2</sup>, [230313031@umbandung.ac.id](mailto:230313031@umbandung.ac.id)<sup>3</sup>,  
[230313038@umbandung.ac.id](mailto:230313038@umbandung.ac.id)<sup>4</sup>, [alfiana.dr@umbandung.ac.id](mailto:alfiana.dr@umbandung.ac.id)<sup>5</sup>

Diterima: 11-01-2026 | Disetujui: 21-01-2026 | Diterbitkan: 23-01-2026

### ABSTRACT

*This study analyzes the implementation of ISO 31000-based risk management at Garsela Laundry, a micro, small, and medium enterprise (MSME) operating in the laundry service sector. The research aims to identify, analyze, evaluate, and formulate appropriate risk treatment strategies to support business sustainability and service quality. A qualitative case study approach was employed using in-depth interviews with the business owner, field observations, and document analysis. The risk identification process revealed 26 risks classified into six categories: operational, human resources, marketing, market, financial, and legal risks. Risk analysis using a 5×5 likelihood and impact matrix indicated several high-level risks, including clothing damage or stains, intense business competition, unstable income, increasing operational costs, and customer complaints. Risk treatment focused on high and medium risks through the development of standard operating procedures, improvement of employee discipline and skills, service quality enhancement, cost efficiency, and simple marketing strategies. The findings indicate that systematic implementation of ISO 31000 can minimize risk impacts, improve customer satisfaction, and strengthen the sustainability of laundry MSMEs.*

**Keywords:** Risk Management, ISO 31000, Laundry Business, Operational Risk, Case Study

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 pada Garsela Laundry sebagai UMKM jasa laundry. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, serta merumuskan strategi perlakuan risiko guna mendukung keberlanjutan usaha dan kualitas layanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui wawancara mendalam dengan pemilik usaha, observasi lapangan, dan telaah dokumentasi. Hasil identifikasi menunjukkan terdapat 26 risiko yang dikelompokkan ke dalam enam kategori, yaitu risiko operasional, sumber daya manusia, pemasaran, pasar, keuangan, dan hukum. Analisis risiko menggunakan matriks likelihood dan impact 5×5 menunjukkan beberapa risiko berada pada kategori tinggi, seperti pakaian bernoda atau rusak, persaingan usaha yang ketat, pendapatan tidak stabil, kenaikan biaya operasional, serta keluhan pelanggan. Perlakuan risiko difokuskan pada risiko kategori tinggi dan sedang melalui penyusunan SOP, peningkatan disiplin dan keterampilan karyawan, perbaikan kualitas layanan, efisiensi biaya, dan strategi pemasaran sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 31000 secara sistematis mampu meminimalkan dampak risiko, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat keberlanjutan UMKM jasa laundry.

**Katakunci:** Manajemen risiko, ISO310000, Jasa laundry, Risiko oprasional, Studi kasus

**Bagaimana Cara Sitas Artikel ini:**

Kartini, T., Amelia , Y., Ghassani, A. M., Mahmuddin, A., & Alfiana, A. (2026). Analisis Risiko Berbasis ISO 31000 Pada Usaha Laundry: Studi Kasus Garsela. *Indonesia Economic Journal*, 2(1), 386-399.  
<https://doi.org/10.63822/e6rafj02>

## PENDAHULUAN

Industri jasa laundry merupakan bagian dari sektor jasa yang berkembang seiring meningkatnya urbanisasi, mobilitas masyarakat, serta perubahan gaya hidup yang menuntut efisiensi waktu. Kondisi ini mendorong meningkatnya kebutuhan terhadap layanan pencucian pakaian yang praktis dan terjangkau. Di Indonesia, usaha laundry umumnya dijalankan dalam skala Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan berperan dalam mendukung aktivitas ekonomi lokal.

UMKM jasa laundry memiliki karakteristik penggunaan teknologi sederhana, sistem kerja manual, serta pengelolaan usaha yang masih bergantung pada pengalaman pemilik. Meskipun fleksibel, kondisi tersebut menjadikan UMKM laundry rentan terhadap berbagai risiko usaha. Keterbatasan sumber daya dan belum optimalnya sistem manajerial menyebabkan pengelolaan risiko pada UMKM sering kali belum dilakukan secara terstruktur, sehingga potensi gangguan operasional sulit diantisipasi secara dini (Jikrillah et al., 2021).

Risiko operasional merupakan risiko yang dominan pada usaha laundry. Permasalahan seperti kesalahan pencucian, pakaian bernoda atau rusak, keterlambatan layanan, serta keluhan pelanggan dapat berdampak langsung terhadap kualitas layanan dan reputasi usaha. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa risiko-risiko tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan apabila tidak dikelola dengan baik (Putri Kholisoh et al., 2025).

Garsela Laundry merupakan UMKM jasa laundry rumahan yang berdiri pada tahun 2020 dan melayani jasa laundry kiloan dan satuan. Usaha ini dijalankan dengan sumber daya yang terbatas dan sistem operasional sederhana, dengan pembagian kerja manual pada proses pencucian, penyetrikaan, dan penjagaan toko. Proses pengeringan masih mengandalkan penjemuran tanpa mesin pengering, sehingga kegiatan operasional sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan ketelitian tenaga kerja.

Berdasarkan kondisi tersebut, pengelolaan risiko di Garsela Laundry masih bersifat reaktif dan berbasis pengalaman. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 pada Garsela Laundry guna mengidentifikasi risiko utama yang dihadapi serta merumuskan strategi mitigasi yang sesuai dengan karakteristik usaha laundry rumahan, sehingga dapat mendukung keberlanjutan usaha dan peningkatan kualitas layanan.

## KAJIAN TEORITIS

### Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan proses sistematis yang mencakup identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan usaha. Dalam konteks UMKM jasa laundry seperti Garsela Laundry, manajemen risiko berperan penting karena aktivitas operasional sangat bergantung pada faktor manusia, peralatan, dan kualitas layanan. Berdasarkan hasil wawancara, risiko utama yang dihadapi meliputi kekhawatiran pakaian putih terkena noda meskipun menggunakan satu mesin per pelanggan, risiko kualitas air yang memengaruhi hasil pencucian, serta potensi komplain pelanggan. Tanpa pengelolaan risiko yang terstruktur, penanganan risiko cenderung bersifat reaktif dan bergantung pada pengalaman pemilik. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa manajemen risiko diperlukan untuk meminimalkan kerugian dan menjaga stabilitas operasional usaha skala kecil (Munawwaroh et al., 2017).

### Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan aktivitas ekonomi yang paling sering dilakukan oleh masyarakat Indonesia, berfungsi sebagai sumber pendapatan untuk mempertahankan

hidup mereka. UMKM memiliki peran penting dalam ekonomi Indonesia, bukan hanya sebagai penampung tenaga kerja dengan persentase mencapai 90% dibandingkan dengan perusahaan besar, tetapi juga berperan dalam mengenalkan berbagai produk lokal ke dunia internasional (Suryadi et al., 2018)

### **Laundry**

laundry adalah usaha jasa pencucian dan penyekrikian pakaian atau tekstil lainnya, atau kegiatan membersihkan pakaian menggunakan air dan deterjen, yang bisa dilakukan di rumah atau oleh penyedia jasa profesional seperti penatu, dengan tujuan menjaga kebersihan dan kerapian pakaian (Saputro et al., 2022.). Pada Garsela Laundry, proses operasional dilakukan secara manual dengan metode penjemuran alami tanpa mesin pengering, yang menimbulkan risiko tambahan seperti ketergantungan pada cuaca dan waktu pengeringan yang lebih lama. Selain itu, karakter pelanggan yang beragam menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga standar layanan yang konsisten. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa usaha jasa laundry memiliki risiko operasional yang tinggi akibat ketergantungan pada proses kerja harian dan interaksi langsung dengan pelanggan, sehingga pengendalian risiko kualitas layanan menjadi faktor kunci keberhasilan usaha (Luthfiyah et al., 2021.)

### **ISO 31000**

ISO 31000 merupakan standar internasional yang memberikan panduan umum dalam penerapan manajemen risiko pada berbagai jenis organisasi, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Standar ini bertujuan untuk membantu organisasi dalam mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, serta mengelola risiko secara sistematis dan berkelanjutan. (Setianingsih et al., 2025) Menyatakan bahwa penerapan ISO 31000 mampu membangun budaya sadar risiko dalam organisasi serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Dalam konteks UMKM jasa laundry, kerangka kerja ISO 31000 membantu pelaku usaha dalam memahami dan mengelola berbagai risiko yang dapat memengaruhi keberlangsungan usaha, seperti risiko operasional, kualitas layanan, sumber daya manusia, serta ketidakpastian permintaan pelanggan.

### **Analisis SWOT dalam Konteks Manajemen Risiko**

Analisis SWOT merupakan salah satu alat analisis strategis yang digunakan untuk memahami posisi usaha berdasarkan faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keberlangsungan bisnis (Muhrifa Faradillah et al., 2024). Dalam konteks manajemen risiko, analisis SWOT membantu pelaku usaha dalam mengidentifikasi potensi risiko serta merumuskan strategi mitigasi yang sesuai dengan kondisi internal dan lingkungan eksternal usaha. Penelitian menunjukkan bahwa analisis SWOT efektif digunakan oleh UMKM untuk memetakan risiko operasional dan layanan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis.

#### 1. Strengths (kekuatan)

Kekuatan merupakan faktor internal yang menjadi keunggulan usaha dalam menjalankan aktivitas operasional dan menghadapi persaingan. Dalam konteks Garsela Laundry, kekuatan yang dimiliki antara lain penerapan sistem satu pelanggan satu mesin yang meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kebersihan pakaian, pembagian tugas kerja yang jelas antara proses pencucian, penyekrikian, dan pelayanan pelanggan, serta kedekatan hubungan dengan pelanggan tetap. Selain itu, kedisiplinan waktu kerja dan perhatian terhadap kebersihan menjadi kekuatan utama dalam menjaga kualitas layanan. Kekuatan ini berperan penting dalam meminimalkan risiko keluhan pelanggan dan mempertahankan loyalitas konsumen.

## 2. Weaknesses (kelemahan)

Kelemahan merupakan keterbatasan internal yang berpotensi menimbulkan risiko operasional apabila tidak dikelola dengan baik. Garsela Laundry masih memiliki keterbatasan pada aspek peralatan, khususnya tidak menggunakan mesin pengering dan masih mengandalkan proses penjemuran. Kondisi ini menimbulkan risiko keterlambatan layanan serta potensi kontaminasi ulang pada pakaian, terutama pakaian berwarna putih. Selain itu, keterbatasan jumlah karyawan dan ketergantungan pada kedisiplinan individu dapat meningkatkan risiko human error apabila pengawasan tidak dilakukan secara konsisten.

## 3. Opportunities (Peluang)

Peluang merupakan faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung pengembangan usaha. Garsela Laundry memiliki peluang dari meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa laundry akibat kesibukan kerja dan gaya hidup praktis. Keberadaan pelanggan langganan serta promosi dari mulut ke mulut memberikan peluang ekspansi pasar tanpa biaya promosi yang besar. Selain itu, pemanfaatan media digital sederhana seperti WhatsApp dapat menjadi sarana efektif untuk mempertahankan komunikasi dengan pelanggan dan meningkatkan volume pesanan secara bertahap.

## 4. Threats (Ancaman)

Ancaman adalah faktor eksternal yang berpotensi mengganggu keberlangsungan usaha dan meningkatkan tingkat risiko. Ancaman bagi Garsela Laundry antara lain persaingan usaha laundry yang semakin ketat di lingkungan sekitar, perbedaan karakter dan ekspektasi pelanggan yang beragam, serta ketergantungan pada kondisi cuaca akibat proses pengeringan dengan cara dijemur. Jika tidak dikelola dengan baik, ancaman tersebut dapat berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan, munculnya keluhan, dan penurunan reputasi usaha. Oleh karena itu, diperlukan strategi mitigasi risiko yang berkelanjutan melalui peningkatan SOP layanan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan.

## Matriks Manajemen Risiko

Dalam penelitian ini, tingkat risiko diukur dengan menggunakan matriks risiko berukuran  $5 \times 5$  yang menggabungkan kemungkinan terjadinya risiko dan dampak yang ditimbulkan. Penggunaan matriks  $5 \times 5$  bertujuan untuk mendapatkan penilaian risiko yang lebih lengkap dan memudahkan dalam menentukan risiko mana yang perlu ditangani segera. Metode ini sesuai dengan kerangka kerja manajemen risiko ISO 31000, yang menekankan pentingnya proses sistematis dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi risiko.

### 1. Kriteria Peluang (Kemungkinan Terjadinya)

Kriteria peluang digunakan untuk menilai seberapa besar kemungkinan suatu risiko akan muncul selama periode operasional tertentu. Penilaian peluang didasarkan pada pengalaman Garsela Laundry, frekuensi kejadian yang telah terjadi sebelumnya, serta kondisi lingkungan kerja di bisnis laundry.

**Tabel 1. Kriteria Probabilitas**

Nilai	Kategori	Deskripsi
1	Jarang sekali	Probabilitas terjadinya peristiwa risiko sangat rendah; hampir tidak pernah terjadi pada proses operasional laundry dalam kondisi normal.
2	jarang	Peristiwa risiko memiliki kemungkinan untuk terjadi, namun hanya sesekali pada periode tertentu atau pada kondisi operasional yang tidak biasa.

3	sedang	Terdapat peluang yang wajar bahwa peristiwa risiko dapat terjadi, terutama ketika volume pesanan meningkat atau terjadi tekanan operasional.
4	sering	Peristiwa risiko berpotensi terjadi dengan intensitas tinggi dan dapat berulang, dalam kurun waktu yang relatif pendek akibat rutinitas operasional laundry.
5	Hampir terjadi	Peristiwa risiko sangat mungkin terjadi secara konsisten dalam kegiatan operasional sehari-hari dan sulit dihindari tanpa pengendalian khusus.

(sumber: data diolah peneliti, 2025)

## 2. Kriteria Keparahan (Dampak/ Konsekuensi)

Kriteria keparahan mengukur besarnya dampak negatif apabila risiko terjadi. Dampak dinilai berdasarkan aspek operasional, finansial, reputasi, kepercayaan pelanggan, keselamatan pakaian pelanggan, serta keberlanjutan usaha.

**Tabel 2. Kriteria Keparahan**

Nilai	kategori	Deskripsi
1	Insignifican	Risiko dapat dikendalikan sepenuhnya tanpa menimbulkan kerugian berarti. Aktivitas operasional tetap berjalan normal dan tidak ada komplain pelanggan.
2	Minor	Risiko menimbulkan gangguan kecil seperti sedikit keterlambatan proses laundry atau keluhan ringan dari pelanggan, namun tidak memengaruhi keberlanjutan operasional maupun keuangan usaha.
3	sedang	Risiko menyebabkan keterlambatan layanan yang cukup terasa, biaya tambahan operasional (misal pembelian deterjen tambahan, perbaikan ringan mesin), atau beberapa pelanggan tidak puas sehingga menurunkan kepercayaan sementara.
4	Mayor	Risiko mengganggu proses operasional utama; terjadi kerusakan mesin besar, kehilangan pelanggan tetap, biaya operasional meningkat signifikan, atau terjadi permintaan refund dalam jumlah besar. Dampaknya terlihat pada penurunan pendapatan selama periode tertentu.
5	Kritis	Risiko menyebabkan terhentinya operasional laundry untuk sementara waktu atau berpotensi menimbulkan kerugian finansial yang besar. Pelanggan banyak berpindah ke kompetitor, reputasi usaha terganggu parah, dan keberlangsungan bisnis terancam.

(sumber: data diolah peneliti, 2025)

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 pada Garsela Laundry sebagai salah satu pelaku usaha jasa laundry di Indonesia. Menurut (Creswell, 2017) penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena dalam konteks alamiah dengan menafsirkan makna melalui perspektif subjek penelitian. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terhadap Garsela Laundry untuk memahami dinamika penerapan manajemen risiko dalam konteks operasional laundry lokal. Sejalan dengan pendapat (Yin

et al., 2018.), studi kasus merupakan metode yang efektif untuk menjelaskan “bagaimana” dan “mengapa” suatu fenomena terjadi di lingkungan nyata.

### **Lokasi dan subjek penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada usaha jasa laundry Garsela Laundry yang berlokasi di Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi tersebut dipilih karena usaha laundry memiliki tingkat risiko operasional yang cukup tinggi, terutama terkait kualitas hasil cucian, ketepatan waktu layanan, dan kepuasan pelanggan. Subjek penelitian terdiri dari pemilik usaha dan salah satu karyawan bagian jaga toko, karena keduanya terlibat langsung dalam proses operasional harian serta memahami kendala dan risiko yang sering terjadi. Pemilik usaha memberikan informasi terkait pengambilan keputusan dan strategi pengelolaan usaha, sedangkan karyawan bagian jaga toko memberikan gambaran mengenai pelayanan pelanggan, pembagian kerja, serta permasalahan operasional di lapangan, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata dalam proses bisnis Garsela Laundry.

### **Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

Dilakukan secara semi-terstruktur dengan pemilik dan karyawan Garsela Laundry untuk menggali pemahaman dan pengalaman mereka terkait risiko operasional dan pelayanan serta penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000. Penelitian (Rachmat Kriyantono 2016) wawancara mendalam (depth interview) merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

2. Observasi Lapangan

Dilakukan dengan mengamati aktivitas operasional secara langsung, termasuk proses pencucian dan penyetrikaan, kualitas air, kebersihan tempat kerja, serta interaksi dengan pelanggan untuk mengetahui potensi risiko yang terjadi di lapangan

3. Studi Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen internal seperti catatan keluhan pelanggan, buku pembagian kerja, dokumentasi layanan, serta data pelanggan tetap yang berkaitan dengan risiko operasional dan kualitas layanan. (Soldana, 2019.), penggunaan kombinasi metode ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang kaya dan holistik terhadap fenomena yang diteliti.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan implementasi manajemen risiko dengan kerangka ISO 31000 yang diterapkan secara sistematis pada konteks UMKM jasa laundry, yaitu Garsela Laundry. ISO 31000 dipilih karena memberikan alur proses pengelolaan risiko yang jelas dan dapat disesuaikan dengan skala UMKM, sehingga membantu usaha dalam mengenali risiko operasional dan layanan, menentukan prioritas, serta menyusun langkah mitigasi secara realistik sesuai kapasitas usaha. Pendekatan penerapan ISO 31000 pada UMKM telah banyak digunakan dalam studi empiris karena mampu meningkatkan keteraturan proses pengelolaan risiko, khususnya pada usaha skala kecil yang menghadapi keterbatasan sumber daya (Maheasa Arya Sahdewa, 2025).

1. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan tahap awal yang penting untuk menghimpun data dan informasi yang relevan agar dapat memetakan risiko-risiko yang mungkin muncul pada aktivitas

operasional Garsela Laundry. Proses identifikasi dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menangkap risiko yang bersumber dari proses kerja nyata, misalnya risiko kualitas hasil cucian (baju putih rentan terkena noda/kotor ulang), risiko keterlambatan akibat pengeringan dengan cara dijemur, serta risiko keluhan pelanggan akibat ekspektasi pelanggan yang berbeda-beda. Studi penerapan ISO 31000 pada UMKM menunjukkan bahwa identifikasi risiko berbasis kondisi lapangan (field-based identification) diperlukan agar risiko yang didapat benar-benar mencerminkan risiko aktual yang dialami usaha, bukan hanya daftar risiko teoritis.

## 2. Analisis Risiko

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis risiko dengan memberi penilaian terhadap kemungkinan (likelihood/probability) dan dampak (impact/consequence) untuk setiap risiko. Penilaian ini digunakan untuk mengukur seberapa sering suatu risiko berpotensi terjadi pada operasional Garsela Laundry dan seberapa besar konsekuensinya terhadap layanan, kepuasan pelanggan, hingga keberlanjutan usaha. Dalam praktik UMKM, analisis risiko umumnya menggunakan skala bertingkat (misalnya 1–5) untuk memudahkan pelaku usaha menilai risiko secara konsisten. Penelitian-penelitian implementasi ISO 31000 pada UMKM juga menekankan penggunaan matriks risiko sebagai alat bantu yang praktis dan mudah dipahami untuk menggabungkan nilai likelihood dan impact menjadi gambaran tingkat risiko.

## 3. Evaluasi Risiko

Setelah analisis likelihood dan impact dilakukan, tahap evaluasi risiko bertujuan untuk menentukan prioritas penanganan: risiko mana yang membutuhkan perlakuan segera, risiko mana yang cukup dikendalikan dengan pengawasan berkala, dan risiko mana yang dapat ditoleransi. Pada tahap ini, hasil dari matriks risiko digunakan untuk mengelompokkan risiko ke dalam level (misalnya rendah–sedang–tinggi), kemudian dibandingkan dengan kemampuan dan toleransi risiko usaha. Studi pada UMKM menunjukkan bahwa evaluasi risiko membantu pemilik usaha memfokuskan sumber daya pada risiko yang paling kritis sehingga mitigasi yang dilakukan lebih efektif dan tidak “menyebar” tanpa prioritas yang jelas.

## 4. Perlakuan Risiko

Tahap perlakuan risiko merupakan proses penetapan dan penerapan strategi paling tepat untuk mengelola risiko yang telah diidentifikasi, dianalisis, dan dievaluasi. Pada Garsela Laundry, perlakuan risiko difokuskan pada tindakan yang realistik untuk UMKM, misalnya penguatan SOP pemilahan pakaian (khususnya pakaian putih), pengendalian kebersihan area kerja dan area penjemuran, pembagian tugas yang jelas (cuci–setrika–jaga toko), serta peningkatan respon terhadap keluhan pelanggan melalui komunikasi yang cepat (WhatsApp). Literatur juga menunjukkan bahwa pada UMKM, strategi perlakuan risiko yang paling efektif biasanya adalah kombinasi pengendalian proses, disiplin kerja, dan perbaikan layanan pelanggan, karena berdampak langsung pada stabilitas operasional dan reputasi usaha.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. identifikasi risiko

Berikut identifikasi risiko pada garsela laundry yang dikategorikan kedalam beberapa kelompok, meliputi risiko operasional/produksi atau layanan, risiko pemasaran, risiko keuangan, risiko sumber daya manusia, dan risiko hukum. Semua risiko diklasifikasikan secara rinci pada tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 3. Identifikasi risiko**

Kategori risiko	ID	Jenis risiko
Risiko Operasional	R1	Pakaian putih terkena noda pakaian lain
	R2	Kualitas air memengaruhi hasil cucian
	R3	Keterlambatan layanan akibat proses penjemuran
	R4	Kesalahan pemilihan pakaian pelanggan
	R5	Kerusakan mesin cuci
Risiko Sumber daya manusia	R6	Kurangnya kedisiplinan waktu kerja karyawan
	R7	Human error saat pencucian
	R8	Beban kerja tidak seimbang
	R9	Turnover karyawan
	R10	Kurangnya keterampilan kerja
Risiko Pemasaran	R11	Promosi hanya mengandalkan whatsapp
	R12	Konten promosi kurang menarik
	R13	Tidak adanya strategi pemasaran tertulis
	R14	Ketergantungan pada pelanggan lama
	R15	Penurunan minat pelanggan baru
Risiko Pasar	R16	Persaingan laundry disekitar lokasi
	R17	Perbedaan ekspektasi pelanggan
	R18	Sensitivitas pelanggan terhadap harga
	R19	Perubahan perilaku konsumen
Risiko Keuangan	R20	Pendapatan tidak stabil
	R21	Kenaikan biaya listrik dan air
	R22	Biaya perawan mesin
	R23	Kesalahan pencatatan keuangan
Risiko Hukum	R24	tidak adanya SOP tertulis
	R25	Keluhan pelanggan terhadap kerusakan pakaian
	R26	Ketidakpatuhan terhadap perlindungan konsumen

(sumber: data diolah peneliti, 2025)

Setelah seluruh risiko berhasil diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah menentukan dampak yang mungkin timbul dari setiap peristiwa risiko terhadap proses pencapaian tujuan operasional Garsela Laundry. Identifikasi dampak ini penting untuk memahami besarnya konsekuensi yang dapat mempengaruhi kelancaran layanan, kualitas hasil laundry, hingga kepuasan pelanggan. Hasil identifikasi dampak tersebut disajikan pada Tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4. Identifikasi Dampak Risiko**

ID	Jenis risiko	Dampak risiko
R1	Pakaian putih terkena noda pakaian lain	Komplain pelanggan dan penurunan pelanggan
R2	Kualitas air memengaruhi hasil cucian	Hasil cucian tidak bersih
R3	Keterlambatan layanan akibat proses penjemuran	Kepuasan pelanggan menurun
R4	Kesalahan pemilihan pakaian pelanggan	Kerusakan pakaian
R5	Kerusakan mesin cuci	Operasional terhenti sementara
R6	Kurangnya kedisiplinan waktu kerja karyawan	Produktivitas menurun
R7	Human error saat pencucian	Peningkatan keluhan
R8	Beban kerja tidak seimbang	Burnout karyawan
R9	Turnover karyawan	Biaya rekrutmen meningkat
R10	Kurangnya keterampilan kerja	Kualitas layanan rendah
R11	Promosi hanya mengandalkan whatsapp	Pelanggan baru berkurang
R12	Konten promosi kurang menarik	Engagemen rendah

R13	Tidak adanya strategi pemasaran tertulis	Pemasaran tidak terarah
R14	Ketergantungan pada pelanggan lama	Risiko penurunan omzet
R15	Penurunan minat pelanggan baru	Pendapatan menurun
R16	Persaingan laundry disekitar lokasi	Pangsa pasar berkurang
R17	Perbedaan ekspektasi pelanggan	Konflik layanan
R18	Sensitivitas pelanggan terhadap harga	Pelanggan pindah ke pesaing
R19	Perubahan perilaku konsumen	Layanan kurang relevan
R20	Pendapatan tidak stabil	Kesulitan operasional
R21	Kenaikan biaya listrik dan air	Margin laba menurun
R22	Biaya perawatan mesin	Beban biaya tambahan
R23	Kesalahan pencatatan keuangan	Laporan keuangan tidak akurat
R24	tidak adanya SOP tertulis	Proses kerja tidak konsisten
R25	Keluhan pelanggan terhadap kerusakan pakaian	Reputasi menurun
R26	Ketidakpatuhan terhadap perlindungan konsumen	Sanksi dan citra usaha menurun

(sumber: data diolah peneliti, 2025)

## 2. Analisis Risiko

Analisis risiko merupakan tahap yang digunakan untuk mengukur besarnya risiko melalui penilaian terhadap kemungkinan terjadinya suatu peristiwa (likelihood) serta besarnya dampak yang ditimbulkan (impact). Pada penelitian ini, penentuan tingkat risiko dilakukan dengan menggunakan rumus Level Risiko = Likelihood  $\times$  Impact. Nilai yang diperoleh kemudian dikelompokkan sesuai kategori tingkat risiko berdasarkan standar penilaian yang telah ditetapkan pada tabel klasifikasi risiko.

**Tabel 5. Level Risiko**

Level risiko = likelihood $\times$ impact		
Nilai		Kategori risiko
1-5		Rendah
6-10		sedang
11-15		Tinggi
16-26		Sangat tinggi

(sumber: data diolah peneliti, 2025)

**Tabel 6. Penilaian likelihood dan impact**

ID	Jenis risiko	Likelihood (1-5)	Impact (1-5)	Level risiko (LxL)
R1	Pakaian putih terkena noda pakaian lain	4	4	16
R2	Kualitas air memengaruhi hasil cuci	3	4	12
R3	Keterlambatan layanan akibat proses penjemuran	4	3	12
R4	Kesalahan pemilihan pakaian pelanggan	3	4	12
R5	Kerusakan mesin cuci	2	5	10
R6	Kurangnya kedisiplinan waktu kerja karyawan	3	3	9
R7	Human error saat pencucian	3	4	12
R8	Beban kerja tidak seimbang	3	4	12
R9	Turnover karyawan	2	4	8
R10	Kurangnya keterampilan kerja	3	3	9
R11	Promosi hanya mengandalkan whatsapp	4	3	12
R12	Konten promosi kurang menarik	3	3	9
R13	Tidak adanya strategi pemasaran tertulis	3	4	12

R14	Ketergantungan pada pelanggan lama	3	4	12
R15	Penurunan minat pelanggan baru	3	4	12
R16	Persaingan laundry disekitar lokasi	4	4	16
R17	Perbedaan ekspektasi pelanggan	3	4	12
R18	Sensitivitas pelanggan terhadap harga	3	3	9
R19	Perubahan perilaku konsumen	3	3	9
R20	Pendapatan tidak stabil	4	4	16
R21	Kenaikan biaya listrik dan air	4	4	16
R22	Biaya perawan mesin	3	4	12
R23	Kesalahan pencatatan keuangan	3	4	12
R24	tidak adanya SOP tertulis	3	4	12
R25	Keluhan pelanggan terhadap kerusakan pakaian	4	4	16
R26	Ketidakpatuhan terhadap perlindungan konsumen	2	5	10

(sumber: data diolah peneliti, 2025)

### 3. evaluasi risiko

evaluasi risiko merupakan tahapan yang digunakan untuk mengukur besarnya risiko melalui penilaian terhadap kemungkinan terjadinya suatu peristiwa (likelihood) serta besarnya dampak yang ditimbulkan (impact). Pada penelitian ini, penentuan tingkat risiko dilakukan dengan menggunakan rumus  $\text{Level Risiko} = \text{Likelihood} \times \text{Impact}$ . Nilai yang diperoleh kemudian dikelompokkan sesuai kategori tingkat risiko berdasarkan standar penilaian yang telah ditetapkan pada tabel klasifikasi risiko.

**Tabel 7. Evaluasi risiko berdasarkan likelihood dengan impact**

Certain	5	Medium	Medium	High	High	High
Likely	4	Medium	Medium	Medium	High	High
Possible	3	Low	Medium	Medium	Medium	High
Unlikely	2	Low	Low	Medium	Medium	Medium
Rare	1	Low	Low	Low	Medium	Medium
Likelihood/Impact		1	2	3	4	5
		Insignificant	Minor	Moderate	Major	Catastrophic

(sumber: data diolah peneliti, 2025)

### 4. Perlakuan Risiko

Tahap perlakuan risiko merupakan proses penentuan strategi yang tepat untuk menekan tingkat risiko yang telah dianalisis sebelumnya, terutama pada risiko yang termasuk kategori sangat tinggi dan tinggi yang membutuhkan penanganan segera dan terencana. Berdasarkan hasil evaluasi, setiap risiko diberikan rekomendasi mitigasi yang disesuaikan dengan karakteristik permasalahan, seperti diversifikasi pemasok, penyediaan stok cadangan, peningkatan efektivitas prosedur operasional, serta penguatan kerja sama dengan pihak terkait. Rangkaian tindakan ini disusun untuk memastikan seluruh risiko dapat dikelola secara efektif sehingga operasional usaha tetap berjalan lancar dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

**Tabel 8. Saran mitigasi risiko**

ID	Jenis risiko	L x 1	Mitigasi risiko
----	--------------	-------	-----------------

R1	Pakaian putih terkena noda pakaian lain	16	Menyusun SOP pemilahan pakaian khusus warna putih, melakukan pengecekan ganda sebelum dan sesudah pencucian.
R16	Persaingan laundry disekitar lokasi	16	Menerapkan diferensiasi layanan (kualitas, ketepatan waktu, kebersihan) dan menjaga kepuasan pelanggan.
R21	Kenaikan biaya listrik dan air	16	Mengembangkan program pelanggan langganan dan promo berkala untuk menjaga stabilitas pendapatan
R22	Biaya perawan mesin	16	Melakukan efisiensi penggunaan listrik dan air serta pengaturan jam operasional mesin
R25	Keluhan pelanggan terhadap kerusakan pakaian	16	Menyusun SOP penanganan komplain dan komunikasi terbuka dengan pelanggan
R2	Kualitas air memengaruhi hasil cucian	12	Menggunakan filter air dan melakukan pengecekan kualitas air secara rutin
R3	Keterlambatan layanan akibat proses penjemuran	12	Memberikan estimasi waktu pengerjaan yang realistik dan pengaturan jadwal penjemuran.
R4	Kesalahan pemilihan pakaian pelanggan	12	Memberikan pelatihan pemilahan pakaian kepada karyawan dan penggunaan label pakaian.
R7	Human error saat pencucian	12	Melakukan briefing kerja rutin dan pengawasan langsung saat proses pencucian.
R8	Beban kerja tidak seimbang	12	Menyesuaikan pembagian tugas dan jadwal kerja karyawan
R11	Promosi hanya mengandalkan whatsapp	12	Memperluas promosi melalui media sosial lain seperti Instagram dan Google Maps.
R13	Tidak adanya strategi pemasaran tertulis	12	Menyusun rencana pemasaran sederhana sesuai kapasitas UMKM.
R14	Ketergantungan pada pelanggan lama	12	Menarik pelanggan baru melalui promosi rekomendasi dan diskon pelanggan baru.
R15	Penurunan minat pelanggan baru	12	Meningkatkan kualitas layanan dan memanfaatkan promosi dari mulut ke mulut
R17	Perbedaan ekspetasi pelanggan	12	Memberikan informasi layanan secara jelas di awal transaksi.
R23	Kesalahan pencatatan keuangan	12	Menyusun jadwal perawatan mesin secara berkala untuk mencegah kerusakan berat.
R25	Keluhan pelanggan terhadap kerusakan pakaian	12	Menggunakan pencatatan keuangan sederhana berbasis buku atau aplikasi.
R24	tidak adanya SOP tertulis	12	Menyusun SOP operasional tertulis untuk proses pencucian dan pelayanan
R5	Kerusakan mesin cuci	10	Melakukan perawatan rutin dan menyiapkan dana perbaikan mesin.
R26	Ketidakpatuhan terhadap perlindungan konsumen	10	Menyusun aturan layanan dan tanggung jawab usaha yang jelas kepada pelanggan.
R10	Kurangnya keterampilan kerja	9	Memberikan pelatihan teknis dasar secara berkala.

R12	Konten promosi kurang menarik	9	Membuat konten promosi sederhana dengan foto hasil laundry.
R18	Sensitivitas pelanggan terhadap harga	9	Menyesuaikan harga dengan kualitas layanan dan memberikan paket hemat
R19	Perubahan perilaku konsumen	9	Menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan (waktu, kualitas, komunikasi)
R6	Kurangnya kedisiplinan waktu kerja karyawan	9	Menetapkan aturan kerja yang jelas dan melakukan pengawasan kehadiran
R9	Turnover karyawan	8	Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan kerja yang baik.

(sumber: data diolah peneliti, 2025)

## KESIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai penerapan manajemen risiko berdasarkan ISO 31000 di Garsela Laundry, sebuah UMKM yang bergerak di bidang jasa laundry, yang bertujuan untuk mengenali, menganalisis, dan menangani risiko yang mungkin mempengaruhi kinerja operasional serta mutu layanan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan kerangka ISO 31000 dapat memberikan gambaran yang terstruktur mengenai risiko usaha yang dihadapi oleh Garsela Laundry. Dalam proses identifikasi risiko, ditemukan 26 risiko utama yang dibagi ke dalam enam kategori, yaitu risiko operasional, sumber daya manusia, pemasaran, pasar, keuangan, dan hukum. Hasil ini menekankan bahwa risiko yang berkaitan dengan operasional dan pelayanan adalah yang paling signifikan dalam bisnis laundry, terutama yang berhubungan dengan kualitas cucian dan ketepatan waktu layanan.

Dari analisis dan evaluasi risiko yang dilakukan dengan menilai kemungkinan terjadinya dan dampaknya, diketahui bahwa beberapa risiko berada di kategori sangat tinggi. Risiko tersebut mencakup pakaian putih yang terkena noda atau kotor lagi, persaingan usaha laundry di sekitar, ketidakstabilan pendapatan, kenaikan tarif listrik dan air, serta keluhan pelanggan karena kerusakan pada pakaian. Risiko-risiko ini dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan mengganggu kelangsungan usaha jika tidak ditangani dengan baik. Sementara itu, risiko yang tergolong tinggi dan sedang masih memerlukan kontrol serta pemantauan yang rutin, sesuai dengan prinsip evaluasi risiko dalam ISO 31000 yang menekankan penentuan prioritas berdasarkan tingkat risiko yang ada.

Sebagai langkah dalam pengelolaan risiko, penelitian ini merumuskan beberapa strategi mitigasi yang sesuai dengan kemampuan dan keadaan Garsela Laundry. Beberapa strategi tersebut mencakup penyusunan serta pelaksanaan standar operasional prosedur, peningkatan disiplin dan keterampilan staf, perbaikan cara berkomunikasi dan menangani keluhan pelanggan, penghematan biaya operasional, serta penguatan strategi pemasaran yang sederhana. Dengan konsistensi dalam menerapkan manajemen risiko berdasarkan ISO 31000, Garsela Laundry diharapkan dapat mengurangi risiko yang ada, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan memperkuat posisi bersaing di tengah semakin ketatnya persaingan dalam industri jasa laundry.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, A., Lubis, R. F., Suharyadi, M. R., Utami, E. Y., & Sipayung, B. (2023). Manajemen Risiko dalam Ketidakpastian Global: Strategi dan Praktik Terbaik. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 2(03), 260–271. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v2i03.576>

- Creswell, John, W. 2017. Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 3rd ed. America: SAGE Publications Asia-Pacific Pte. Ltd.
- Jikrillah, S., Ziyad, M., & Stiadi, D. (2021). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO TERHADAP KEBERLANGSUNGAN USAHA UMKM DI KOTA BANJARMASIN. *JWM (JURNAL WAWASAN MANAJEMEN)*, 9(2), 134–141. <https://doi.org/10.20527/jwm.v9i2.24>
- Kabupaten, D., Suyadi, B.-R., Syahdanur; & Suryani, S. (2018). Analisis Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1). <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- Rachmat Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2016), Hlm 41
- Luthfiyah, A., Djamhur, F., Melinda, R., Rasyid, Y., Mustika Putri, A., Studi Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Muhammadiyah Riau, U. (n.d.). *Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Manajemen Strategi Pada UMKM (Studi Usaha Jahit Pani di Pekanbaru)*.
- Maheasa Arya Sahdewa, E. (2025). *eISSN 0000-0000: pISSN 0000-0000 Pengaruh Faktor Risiko Operasional, Risiko Teknologi Peralatan, dan Risiko Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi Manajemen Risiko pada Usaha Laundry*. <https://doi.org/10.63822/wgeyqm08>
- Muhrifa Faradillah, J., Maulana Rachmadhani, M., Ria Kadang, D., Mahmud, F., & Amri, I. (2024). *ANALISIS DAN EVALUASI MANAJEMEN RISIKO PADA USAHA LAUNDRY RUMAHAN MENGGUNAKAN METODE LIKELIHOOD DAN CONSEQUENCE RISK MATRIKS* (Vol. 02, Issue 2).
- Munawwaroh, Z., Syarif, U., & Jakarta, H. (2017). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA PELAKSANAAN PROGRAM PENDIDIKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN. In *Jurnal Administrasi Pendidikan* (Issue 2).
- Putri Kholisoh, F., Mahmud, A., & Suria Manda, G. (2025). Manajemen Risiko Rantai Pasok Pada UMKM Pangan: Tinjauan Literatur Berbasis ISO 31000. *EKOMA: Jurnal Ekonomi*, 4(6). *Qualitative-Data-Analysis*. (n.d.).
- Saputro, S. A., Andesta, D., & Ismiyah, E. (n.d.). *UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA LAUNDRY BU MINI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*. 3(1).
- Soldana, Matthew, Huberman. 2019. Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. 3rd ed. SAGE Publications, Inc.
- Setianingsih, R., Fatni Hapsah, Z., Nur Habibah, U., Viola Natasya Hasibuan, D., & Islam Negeri Sumatera Utara, U. (2025). Pengaruh Penerapan ISO 31000 Dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen Resiko Pada Perusahaan J&T Express. *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar*, 2(4), 155–159. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14726453>
- Yin, R. K., Calvin, Y., & Mali, G. (n.d.). *61 A BOOK REVIEW: CASE STUDY Title: Case Study Research and Applications: Design and Methods (6 th ed.)*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1563>