

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen risiko dapat menyelamatkan pengusaha dari kegagalan. Tindakan manajemen risiko diterapkan sebagai upaya untuk merespon terjadinya risiko berupa upaya mencegah dan mengurangi. Upaya pencegahan digunakan untuk mengurangi, menghindari atau mengalihkan risiko pada pihak yang dianggap lebih berkompeten. Tindakan memperbaiki juga bertujuan untuk mengurangi dampak yang disebabkan oleh risiko tersebut.¹ Jika tidak ada kesiapan pengusaha terhadap risiko-risiko yang akan dihadapi selama proses operasional maka akan dapat menyebabkan perusahaan mengalami kesulitan dalam menangani dan mencari solusi untuk risiko yang dihadapi.²

Permasalahan yang sering muncul dalam perusahaan adalah pengendalian risiko operasional. Pengendalian risiko ini mencakup risiko bisnis yang meliputi risiko sumber daya manusia, risiko teknis, risiko proses, dan risiko eksternal. Manajemen risiko didefinisikan sebagai usaha proaktif dalam mengenali dan mengelola kejadian internal dan ancaman dari luar yang dapat memberikan efek bagi kesuksesan organisasi atau perusahaan. Manajemen risiko memungkinkan untuk menemukan kejadian yang menimbulkan risiko dan mengetahui akibatnya, sehingga dampak dari

¹ Setya Mulyawan, *Manajemen Risiko* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015): 47.

² Darmawani Herman, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: BUMI AKSARA, 2006), 11.

risiko dapat dikurangi. Manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang mempelajari bagaimana suatu organisasi atau perusahaan menggunakan berbagai pendekatan manajemen secara sistematis dan menyeluruh untuk mengatasi berbagai masalah yang ada.

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. Manajemen risiko adalah aktivitas terorganisasi yang dilakukan untuk mengarahkan dan mengelola organisasi dalam rangka menangani risiko.³

Risiko operasional merupakan risiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana risiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan.⁴ Risiko operasional disebabkan oleh kegagalan atau tidak memadai proses internal, manusia dan sistem atau dari kejadian eksternal. Risiko ini akan memberikan dampak kepada seluruh bisnis. Risiko operasional dapat timbul antara lain karena tidak berfungsinya proses internal. Selain itu, risiko dapat timbul karena adanya kesalahan atau kecurangan manusia, kegagalan sistem, proses dan faktor eksternal.⁵

³ As Sajjad, M. B., Kalista, S. D., Zidan, M., & Christian, J. (2020). Analisis Manajemen Risiko Bisnis. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 51.

⁴ Dewi, I. A. (2019). *Manajemen Risiko*. UNHI Press, 1.

⁵ Maharani, A. R. (2018). Perancangan Manajemen Risiko Operasional Di PT.X Dengan menggunakan Metode House Of Risk. *Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*.

Risiko sumber daya manusia adalah risiko yang disebabkan karena *human error*, contohnya tindakan pencurian atau pengrusakan barang perusahaan oleh costumer, atau karyawan yang meninggalkan tanggung jawabnya.⁶ Risiko yang ditimbulkan oleh karyawan perlu dikelola dengan baik dengan tujuan supaya tidak menimbulkan kerugian baik secara finansial maupun reputasi.

Penelitian Elsa Indriyani, Somah Taufik Halawa, dkk. Menekankan pada Implementasi manajemen risiko sumber daya manusia pada industri baik sektor swasta maupun sektor pemerintah menunjukkan manajemen risiko sumber daya manusia menjadi penting bagi jalannya organisasi. Organisasi seperti Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H JusufSK tidak terlepas untuk melakukan penerapan manajemen risiko sumber daya manusia guna meminimalisir terjadinya risiko dan juga mampu memanfaatkan setiap peluang yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang menjadi kajian dari RSUD dr. H. JusufSK dalam penerapan analisis manajemen risiko dan proses penerapannya pada organisasi. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara, observasi, dan data sekunder yang didapatkan dari RSUD dr. H. JusufSK. Hasil penelitian ini menunjukkan RSUD dr. H. JusufSK telah menerapkan manajemen risiko sumber daya

⁶ Mamduh M. Hanafi, *Risiko, Proses Manajemen Risiko, dan Enterprise Risk Management*, (Yogyakarta: BPFE), 2013, hal: 7.

manusia berbasis ISO 31000 dan menyusunnya dengan mempertimbangkan *faktor balance scorecard dan key performance indicator*.⁷

Risiko teknis adalah risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi dan sistem. Risiko yang timbul akibat kesalahan penerapan teknologi dapat berdampak pada proses bisnis seperti: kerugian finansial, penipuan orang dalam, meningkatnya ketidakpercayaan pelanggan, dan rusaknya reputasi perusahaan.⁸

Penelitian Adhika Romadhon, menguji pengaruh dari teknologi terhadap kinerja operasional perusahaan dimediasi inovasi proses dan inovasi produk pada Usaha Mikro dalam industri kerajinan di Kecamatan Kraton Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari 77 pemilik usaha mikro dalam industri kerajinan di Kecamatan Kraton Daerah Istimewa Yogyakarta. Alat uji analisis yang digunakan adalah SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi berpengaruh signifikan terhadap inovasi proses dan inovasi produk. Teknologi, inovasi proses, inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Inovasi proses dan inovasi produk memediasi hubungan antara teknologi dan kinerja operasional perusahaan.

⁷ Elsa Indriyani, Somah Taufik Halawa, dkk. *ANALISIS MANAJEMEN RISIKO SUMBER DAYA MANUSIA (STUDI KASUS RUMAH SAKIT RSUD dr. H. JUSUF SK)*. UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA, 2022

⁸ Mamduh M. Hanafi, *Risiko, Proses Manajemen Risiko, dan Enterprise Risk Management*, (Yogyakarta: BPFE), 2013, hal: 7.

Inovasi proses memiliki dampak mediasi lebih besar dari pada inovasi produk.⁹

Risiko proses adalah risiko mengenai potensi penyimpangan dari hasil yang diharapkan dari proses karena ada penyimpangan atau kesalahan dalam kombinasi sumber data (SDM, keahlian, metode peralatan teknologi dan material) dan karena perubahan lingkungan. Risiko proses terkait dengan kegagalan proses dan prosedur.¹⁰

Penelitian Soni Santana, Irham Khairul Muttaqin, dkk. Menekankan bahwa pada UMKM Mie Baso Sarirasa 81 memiliki empat risiko dalam menjalankan usahanya, yaitu risiko keuangan, risiko pemasaran, dan risiko produksi. Dari pengukuran risiko didapatkan risiko paling tinggi atau risiko yang berada di level high adalah risiko pemasaran meliputi banyaknya pesaing dan penurunan penjualan produk dalam marketplace. Pada risiko yang harus diantisipasi dalam level moderate adalah risiko keuangan, yaitu kenaikan harga bahan baku dan risiko operasional antara lain tidak adanya SOP dalam penggunaan mesin produksi, SDM yang kurang pemahaman dalam bidang pemasaran, dan produk kadaluarsa. Pengelolaan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan inovasi produk, membuat promosi menarik di media online, mencari supplier lain, pembuatan SOP operasional secara tertulis, selektif dalam penerimaan SDM dan memberikan pelatihan

⁹ Adhika Romadhon, *Pengaruh Teknologi Terhadap Kinerja Operasi Perusahaan Melalui Inovasi Proses Dan Inovasi Produk*, jurnal penelitian Universitas Islam Indonesia, 2019.

¹⁰ Mamduh M. Hanafi, *Risiko, Proses Manajemen Risiko, dan Enterprise Risk Management*, (Yogyakarta: BPFE), 2013, hal: 7

pemasaran kepada SDM, serta pendistribusian produk dapat dilakukan sesegera mungkin.¹¹

Risiko eksternalitas yaitu faktor yang dapat menyebabkan risiko operasional, disebabkan oleh bencana alam atau buatan manusia, lingkungan bisnis dan persaingan dan terjadi diluar kendali perusahaan secara langsung. Kejadian risiko eksternal umumnya adalah kejadian *low frequency/high impact* dan sebagai konsekuensinya dapat menyebabkan kerugian yang tidak dapat diperkirakan.¹²

Penelitian Bimo Sentiago menekankan bahwa kinerja Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Yogyakarta dipengaruhi oleh faktor eksternal tetapi tidak oleh faktor internal. Faktor eksternal terbukti berdampak pada kinerja UKM, sedangkan faktor internal tidak mempengaruhinya secara signifikan. Faktor eksternal, seperti kebijakan pemerintah, aspek sosial, budaya, dan ekonomi, memainkan peran penting dalam menentukan arah dan tindakan perusahaan. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor eksternal, faktor internal, serta kinerja UKM.¹³

¹¹ Soni Santana, Irham Khairul Muttaqin, dkk., *Analisis Implementasi Manajemen Risiko Pada Umkm Tasikmalaya (Studi Kasus Umkm Mie Baso Sarirasa 81)*, Jurnal Bina Manajemen, Maret 2023 Vol. 11 No.2 Hal 60-75

¹² Mamduh M. Hanafi, *Risiko, Proses Manajemen Risiko, dan Enterprise Risk Management*, (Yogyakarta: BPFE), 2013, hal: 7

¹³ Bimo Sentiago, Amir Hidayatulloh, "Analisis Faktor Eksternal Terhadap Faktor Internal Dan Dampaknya Terhadap Kinerja UKM Daerah Istimewa Yogyakarta", Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.8, No.2, November 2019.

Penjualan adalah kegiatan mengajak orang lain agar bersedia membeli atau menerima barang maupun jasa yang ditawarkan oleh penjual dengan menetapkan kesepakatan harga antara kedua belah pihak sebelum terjadi pertukaran antara barang yang dijual dengan uang sebagai alat penukarnya, dengan tujuan untuk saling menguntungkan antara kedua belah pihak.

Penjualan merupakan suatu komponen yang sangat penting dalam *Marketing Mix* pada suatu perusahaan guna memasarkan barang atau jasa yang di gunakan untuk memberitahu dan membujuk konsumen untuk membeli produknya. Jadi penjualan adalah tempat berkumpulnya para penjual dan pembeli dengan tujuan tukar menukar barang dan jasa berdasarkan pertimbangan yang berharga seperti misalnya uang.

Volume Penjualan adalah besar kecilnya pertukaran barang dan jasa yang telah dilakukan antara penjual dan pembeli berdasarkan yang di dasarkan pada barang berharga (uang). Penjualan merupakan suatu komponen yang sangat penting dalam *Marketing Mix* pada suatu perusahaan guna memasarkan barang atau jasa yang digunakan untuk memberitahu dan membujuk konsumen untuk membeli produknya. Jadi penjualan adalah tempat berkumpulnya para penjual dan pembeli dengan tujuan tukar menukar barang dan jasa berdasarkan pertimbangan yang berharga seperti misalnya uang.¹⁴ Tabel menunjukkan data volume penjualan *cake and bakery* di Tulungagung pada tahun 2023:

¹⁴ Winardi (1999) Strategi Pemasaran), Bandung : Mandar Maju.

Tabel 1.1
Data Volume Penjualan Tahun 2023¹⁵

Nama toko	Volume Penjualan (dalam Rp.)
Norilya's Cake and Bakery	Rp. 54.850.000
Sakala Bakery	Rp. 20.000.000
Alika Bakery	Rp. 18.000.000
Velvet	Rp. 10.800.000
Arjuna Kue	Rp. 17.000.000
Lia Bakery	Rp. 16.850.000
Nigar Cookies	Rp. 10.200.000

Sumber: PLUT-KUMKM Tulungagung, 2024

Tabel 1.1 menunjukkan volume penjualan dari beberapa toko *cake and bakery* yang ada di Kabupaten Tulungagung. Penerapan manajemen risiko operasional yang tepat dapat membantu bisnis dalam meningkatkan volume penjualan. Norilya's Cake and Bakery Tulungagung telah menerapkan manajemen risiko operasional yang baik sehingga volume penjualannya lebih besar dibandingkan dengan toko-toko yang lain.

Usaha Kecil Dan Menengah (UKM) yang kurang kuat, berisiko mengalami gangguan dalam operasional, kehilangan uang, dan kebangkrutan. Tidak peduli seberapa beragam dan beragam risiko di industri, risiko tetap dapat dideteksi sejak dini untuk mengantisipasi dampak. Mengelola risiko agar risiko tersebut tidak menjadi gangguan dalam operasional industri sering disebut dengan manajemen risiko. Banyak risiko yang dihadapi industri kecil menengah, maka pengelolaan risiko sangat penting bagi usaha kecil untuk mengurangi kerugian.

¹⁵ Dokumentasi data UMKM, PLUT-KUMKM Tulungagung tahun 2023, diakses 21 Maret 2024

Perkembangan usaha yang sangat baik mengakibatkan persaingan usaha meningkat dengan ketat serta kompetitif. Perkembangan usaha menjadi tugas besar perusahaan untuk bisa berkompetisi, sebagai akibatnya diperlukan perhitungan yang tepat pada proses pengambilan keputusan, banyak perusahaan yang mencari suatu metode atau pendekatan yang mampu lebih menguntungkan perusahaan. Usaha tersebut bukan sesuatu hal yang mudah dilaksanakan membutuhkan ketekunan, ketelitian, kecermatan serta kerja keras. Mengacu pada latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Operasional Terhadap Volume Penjualan Norilya's Cake and Bakery Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Peneliti ingin melihat bagaimana penerapan manajemen risiko operasional dari Norilya's Cake and Bakery Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan manajemen risiko sumber daya manusia terhadap volume penjualan pada Norilya's Cake and Bakery Tulungagung?

2. Bagaimana pengaruh penerapan manajemen risiko teknis terhadap volume penjualan pada Norilya's Cake and Bakery Tulungagung?
3. Bagaimana pengaruh penerapan manajemen risiko sistem terhadap volume penjualan pada Norilya's Cake and Bakery Tulungagung?
4. Bagaimana pengaruh penerapan manajemen risiko faktor eksternal terhadap volume penjualan pada Norilya's Cake and Bakery Tulungagung?
5. Bagaimana pengaruh penerapan manajemen risiko operasional secara keseluruhan terhadap volume penjualan Norilya's Cake and Bakery Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen risiko sumber daya manusia terhadap volume penjualan Norilya's Cake and Bakery Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen risiko teknis terhadap volume penjualan Norilya's Cake and Bakery Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen risiko sistem terhadap volume penjualan Norilya's Cake and Bakery Tulungagung.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen risiko faktor eksternal terhadap volume penjualan Norilya's Cake and Bakery Tulungagung.

5. Untuk mengetahui pengaruh penerapan manajemen risiko operasional secara keseluruhan terhadap volume penjualan Norilya's Cake and Bakery Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mampu memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu memberi manfaat untuk mengembangkan suatu ilmu dalam bidang penerapan manajemen risiko operasional terhadap volume penjualan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi akademik

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, dapat dijadikan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya, untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang penerapan manajemen risiko operasional.

- b. Bagi Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dan dijadikan dasar pertimbangan bagi perusahaan yang berkaitan dengan penerapan manajemen risiko operasional.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pemahaman tentang manajemen

risiko, melalui penerapan ilmu dan teori-teori yang berkaitan dengan pengaruh penerapan manajemen risiko operasional terhadap volume penjualan.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Risiko Operasional

Risiko Operasional merupakan risiko yang umumnya bersumber dari masalah internal perusahaan, dimana risiko ini terjadi disebabkan oleh lemahnya sistem kontrol manajemen (*management control system*) yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan.¹⁶

b. Volume Penjualan

Winardi mengatakan, Volume Penjualan adalah besar kecilnya pertukaran barang dan jasa yang telah dilakukan antara penjual dan pembeli berdasarkan yang di dasarkan pada barang berharga (uang).

2. Definisi Operasional

Risiko operasioanl merupakan kendala yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bisnis. Penerapan manajemen risiko

¹⁶ Ida Ayu Made Sasmita Dewi, *Manajemen Risiko*, Denpasar: UNHI Press, 2019

operasional mampu meminimalisir risiko yang akan terjadi agar mampu mencapai tujuan perusahaan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan kemudahan dan pemahaman dalam rangka rencana penyusunan skripsi, peneliti akan menguraikan bab-bab dalam penelitian ini. Sistematika penulisan yang digunakan terdiri dari 6 (enam) bab, memiliki isi yang saling berkaitan, berikut uraian sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pengesahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman abstrak.

2. Bagian Utama (Inti)

Bagian utama pada penulisan skripsi terdiri dari lima bab dan masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab, yang terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah yang terkait dengan manajemen risiko operasional dan volume penjualan, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdiri dari deskripsi teori, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan manajemen risiko operasional dan volume penjualan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini meliputi: a) pendekatan dan jenis penelitian, b) lokasi penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, serta d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini memiliki ketentuan berisi tentang paparan data dan temuan peneliti yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan berisi deskripsi dan pengujian hipotesis terkait pengaruh penerapan manajemen risiko operasional terhadap volume penjualan. Setelah paparan data di diperoleh selama kegiatan penelitian telah dipaparkan, maka hal berikut memaparkan temuan yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Dimana penelitian ini akan dianalisis atas penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan hasil penelitian, analisis peneliti, pembahasan manajemen risiko operasional yang dilakukan peneliti dengan mencocokkan teori-teori dengan hasil

penelitian, serta menjelaskan teori yang diungkapkan dari lapangan mengenai manajemen risiko operasional.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab VI ini merupakan bagian menuju akhir dari sebuah penelitian. bagian ini berisi mengenai kesimpulan dan saran.

Pada bagian ini peneliti menuangkan keseluruhan dari isi penelitian dengan cara menyimpulkannya. Kemudian juga memberi saran saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian skripsi ini.

3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir berisikan: daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.