

ANALISIS PENILAIAN RISIKO OPERASIONAL PADA USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (STUDI KASUS *COFFEE SHOP LIBER.CO*)

Viona Fireira^{1*}, Yuliansyah², Nuniq Afisha³

¹Politeknik Negeri Sambas

²Politeknik Negeri Sambas

³Politeknik Negeri Sambas

*E-mail: vfireira@gmail.com

Submit: 26/07/2026

Revisi : 30/07/2026

Disetujui: 31/07/2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan menentukan perlakuan risiko operasional pada *Coffee Shop Liber.co* berdasarkan ISO 31000:2018. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan kepada pemilik dan karyawan. Analisis dilakukan melalui tahapan identifikasi, analisis, evaluasi, perlakuan, dan penilaian risiko residual. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 14 risiko operasional yang teridentifikasi, meliputi kesalahan pembuatan produk, kesalahan pencatatan pesanan, keterlambatan pelayanan, selisih uang kas, tingginya beban kerja karyawan, kerusakan mesin *espresso*, kendala transaksi *QRIS*, masalah persediaan bahan baku, keterlambatan pasokan, gangguan internet, gangguan listrik, serta dana transaksi *QRIS* yang tidak masuk ke rekening usaha. Hasil analisis menunjukkan bahwa kesalahan pembuatan merupakan risiko tertinggi dengan nilai risiko 20 dan kategori *Very High Risk*, sedangkan keterbatasan persediaan biji kopi memiliki 15 dan kategori *High Risk*. Perlakuan risiko dilakukan melalui tindakan mitigasi yang terbukti menurunkan tingkat risiko residual. Penerapan ISO 31000:2018 membantu mengurangi kemungkinan dan dampak risiko terhadap operasional usaha.

Kata kunci: *Coffee Shop, ISO 31000:2018, Manajemen Risiko, Risiko Operasional, UMKM*

ABSTRACT

This study aims to identify, analyze, evaluate, and determine operational risk treatment at Liberr.co Coffee Shop based on ISO 31000: 2018. The research employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observations, interviews, and documentation involving the owner and employees. The analysis was conducted through the stages of identification, analysis, evaluation, treatment, and residual risk assessment. The result revealed 14 identified operational risks, including product preparation, orders recording errors, service delays, cash discrepancies, excessive employee workload, espresso machine breakdowns QRIS transaction issues, raw material inventory problems, supply delays in raw material delivery and unavailability of raw materials from suppliers, internet disruptions, power outages, and QRIS transaction funds not being credited to the business account. The risk analysis show that product preparation errors represented the highest risk, with a risk score 20 and classified as Very High Risk, while limited coffee been inventory had a risk score of 15 and was categorized ad High Risk. Risk treatment was implemented through mitigation measures that successfully reduced residual risk levels. The implementation of ISO 31000:2018 help reduce the likelihood and impact of risks on business operations

Keywords: *Coffee Shop, ISO 31000:2018, Operational Risk, Risk Management, UMKM*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah sebagai kegiatan usaha yang dimiliki oleh seseorang individu maupun badan usaha. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 pasal 35 hingga 36, yang merupakan pengembangan dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang cipta kerja. Menurut data dari Kementerian Keuangan (2022) menunjukkan bahwa jumlah UMKM di Indonesia pada tahun 2021 mencapai sekitar 64,2 juta unit. Coffee Shop adalah salah satu dari berbagai jenis UMKM dan bergerak dalam industri makanan dan minuman (Sihombing et al., 2024). Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sambas menunjukkan perkembangan secara konsisten. Berdasarkan data Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah (2025), jumlah UMKM tercatat sebanyak 36.541 unit usaha yang terdiri atas usaha mikro, kecil, dan menengah. Di Kabupaten Sambas berbagai jenis usaha berkembang termasuk bidang kuliner, agrobisnis, fashion, pendidikan, otomatis, teknologi internet, home industri, bangunan, laundry, industri dan jasa perdagangan lainnya. Adapun data jumlah unit usaha pada masing-masing bidang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Data UMKM Kabupaten Sambas 2025

No	Bidang	Jumlah Unit Usaha		
		Mikro	Kecil	Menengah
1	Bidang Kuliner	7.447	41	1
2	Bidang Agrobisnis	6.036	149	45
3	Bidang Fashion	2.082	27	-
4	Bidang Pendidikan	29	1	-
5	Bidang Otomatis	824	6	-
6	Bidang Teknologi Internet	73	-	-
7	Bidang Home Industri	4.153	10	5
8	Bidang Bangunan	389	48	-
9	Bidang Laundry	72	1	-
10	Bidang Industri	8	68	5
11	Bidang Jasa dan Perdagangan Lainnya	14.486	468	67
	Jumlah	35.599	819	123

Sumber: Disperindag Kabupaten Sambas tahun (2025)

Berdasarkan tabel diatas, adapun bidang jasa dan perdagangan lainnya adalah yang memiliki jumlah unit usaha terbanyak, yaitu pada kategori usaha mikro. selain itu bidang kuliner menjadi salah satu sektor yang mengalami perkembangan yang cukup meningkat dengan jumlah 7.447 usaha mikro, 41 usaha kecil dan 1 usaha menengah. Meningkatnya jumlah usaha ini menyebabkan persaingan bisnis yang semakin kuat, terutama pada usaha *Coffee Shop*. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu mempertahankan kualitas produk, pelayanan, dan strategi bisnis. Berdasarkan fenomena tersebut, baik usaha bisnis maupun organisasi harus memahami pentingnya manajemen risiko saat merencanakan. Menurut Heru Prasetya Nugroho, (2024), manajemen risiko merupakan proses sistematis yang digunakan untuk menemukan identifikasi, analisis, evaluasi dan mengontrol bahaya yang dapat mengganggu operasi usaha. Adapun tahap yang penting untuk manajemen risiko adalah penilaian risiko yang dilakukan secara sistematis dan mencakup proses identifikasi, analisis dan evaluasi terhadap potensi bahaya maupun risiko (Taufik et al., 2022). Untuk memperkuat dasar penelitian ini, peneliti mengkaji berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik manajemen risiko Beberapa penelitian yang

berkaitan dengan topik manajemen risiko termasuk penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah *et al.* (2024) mengkaji risiko finansial pada agribisnis kopi Sumatera Utara dengan menitik beratkan pada faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kondisi keuangan pelaku usaha. Sementara itu, penelitian Rizalul Akbar (2022) Menganalisis manajemen risiko bisnis pada usaha roti bakar yang terkendala oleh keterbatasan SDM dan teknologi manual. Tamara *et al.*, (2023) menggunakan metode *Risk and Self Control Assessment* (RSCA) untuk memetakan tiga belas risiko bisnis. Selanjutnya Siregar, (2023) manajemen risiko diterapkan dalam pengelolaan dana zakat di Baznas Kabupaten Deli Serdang melalui tahap perencanaan. Rahmania, (2023) melakukan penilaian risiko pada UMKM produk bawang menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Coffee Shop Liber.co merupakan usaha minuman kopi yang berlokasi di Jalan Sejangkung, Desa Sebayan, Kecamatan Sambas, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat. Didirikan pada 20 November 2019, *Coffee Shop* Liber.co hingga kini masih beroperasi hingga saat ini. Karena harganya yang terjangkau dan lokasinya yang strategis dekat kampus, *Coffee Shop* Liber.co masih diminati oleh mahasiswa dan masyarakat umum. Munculnya berbagai fenomena risiko yang mencakup aspek teknis, sumber daya manusia, ketersediaan bahan baku, hingga sistem keuangan ini menunjukkan urgensi perlunya sebuah kajian manajemen risiko yang sistematis sesuai dengan ISO 31000:2018.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena menggunakan konteks lapangan. Menurut Creswell, J. W., & Creswell (2023) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami perspektif dan makna yang disampaikan oleh individu atau kelompok tentang suatu masalah. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan melalui wawancara serta tahapan penelitian yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di *Coffee Shop* Liber.co yang berlokasi di Jalan sejangkung, Desa Sebayan Kecamatan Sambas, Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat. Peneliti menggunakan jenis data kualitatif, yaitu data primer dan sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian penelitian ini meliputi: pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui banyak metode termasuk wawancara, dan observasi dan. Data sekunder berasal dari sumber sebelumnya, seperti arsip, dokumen resmi, bahan pustaka, dan data yang dihimpun oleh orang lain (Mohamad Muspawi, 2024).

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel *purposive sampling* digunakan. Menurut Subhaktiyasa (2024), *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel yang sistematis dan sadar dengan menetapkan standar. Adapun teknik pengumpulan data Menurut Sugiyono, (2023), menyebutkan bahwa metode pengumpulan data merupakan langkah pertama dalam penelitian, karena tujuannya untuk mendapatkan data. Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi tentang tujuan penelitian, yaitu: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Metode analisis data tahapan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara menelaah, mengorganisasikan, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Berikut adalah langkah-langkah yang digunakan untuk menganalisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Rachmat, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil mengenai penilaian risiko operasional pada UMKM Coffee Shop Liber.co di Kabupaten Sambas dengan mengacu standar ISO 31000: 18. Penelitian mengidentifikasi empat kejadian risiko utama, yaitu kerusakan mesin espresso, ketidaksesuaian pembuatan dan pesanan kopi, keterbatasan bahan baku, dan kegagalan pencatatan transaksi keuangan menggunakan QRIS. Peneliti memetakan tingkat risiko tersebut berdasarkan frekuensi kejadian dan dampak finansial yang ditimbulkan terhadap stabilitas usaha. Hasil studi mengungkapkan bahwa ketidaksesuaian pesanan dan ketersediaan bahan baku menjadi prioritas penanganan berpengaruh langsung pada reputasi kepuasan pelanggan. Peneliti juga menemukan strategi mitigasi seperti perawatan mesin, sistem pemesanan dini dan pencatatan manual untuk menekan risiko residual ke level yang lebih aman.

Pembahasan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko operasional dan memberikan usulan penanganan terhadap kemungkinan risiko yang terjadi pada *Coffee Shop Liber.co*. Pelaksanaan penelitian dilakukan secara langsung di lapangan pada objek penelitian tertentu untuk memperoleh data primer. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara bersama pemilik usaha dan karyawan *Coffee Shop Liber.co* dan didukung dengan observasi secara langsung terhadap aktivitas operasional UMKM *Coffee Shop Liber.co*. Dalam penelitian ini pengukuran probabilitas dilakukan untuk menilai tingkat kemungkinan terjadinya risiko pada kegiatan operasional usaha. Penilaian tersebut didasarkan pada frekuensi munculnya risiko dalam periode satu tahun. Semakin tinggi frekuensi terjadinya risiko, maka semakin besar pula tingkat probabilitas risiko. melalui proses manajemen risiko sesuai standar ISO 31000:2018 proses ini mencakup tahapan sebagai berikut:

1. Identifikasi Risiko Operasional pada UMKM Coffee Shop Liber.co

Pada tahapan ini dilakukan identifikasi sumber risiko yang terjadi pada proses usaha yang sedang berjalan. Dalam mengidentifikasi kemungkinan risiko yang terjadi dari proses usaha melalui wawancara yang dilakukan *Coffee Shop Liber.co*

Tabel 2. Identifikasi Risiko

Kategori Risiko	Kode Risiko	Risiko yang terjadi	Penyebab Risiko	Dampak Risiko
Risiko Sumber Daya Manusia	R01	Kesalahan pembuatan	Kurangnya ketelitian karyawan	Kualitas produk tidak sesuai dan menimbulkan keluhan pelanggan
	R02	Kesalahan pencatatan pesanan	1. Beban kerja saat kondisi ramai	1. Pesanan pelanggan tidak sesuai
	R03	Keterlambatan pelayanan	1. Jumlah pelanggan meningkat	1. Waktu tunggu pelanggan menjadi lebih lama
	R04	Selisih uang kas	1. Kesalahan perhitungan saat menerima atau memberikan uang kembalian	1. Ketidaksesuaian antara saldo kas fisik dan pencatatan keuangan

	R05	Beban kerja karyawan yang tinggi	1. Keterbatasan jumlah tenaga kerja.	1. Meningkatnya potensi kesalahan operasional.
Risiko Teknologi dan Peralataan	R06	Kerusakan mesin espresso	1. Daya listrik tinggi dan instalasi kurang memadai	1. Operasional terganggu.
	R07	Kegagalan pencatatan transaksi menggunakan <i>QRIS</i>	Gangguan atau kelemahan sistem pembayaran digital.	Potensi kerugian finansial
	R08	Keterlambatan verifikasi pembayaran <i>QRIS</i>	Kasir harus memastikan notifikasi pembayaran masuk sebelum pesanan di proses.	Pelayanan kepada pelanggan menjadi lambat
Risiko Material/ Persediaan	R09	Kehabisan stok bahan baku	Persediaan susu, gula dan bahan baku lainnya habis sebelum dilakukan pemesanan ulang	Menu tertentu tidak dapat disajikan kepada pelanggan.
	R10	Keterbatasan ketersediaan biji kopi	1. Persediaan yang terbatas.	1. Keterlambatan pemenuhan pesanan.
	R11	Keterlambatan pengiriman bahan baku dan ketidakterediaan bahan baku dari <i>supplier</i>	Kurangnya stok bahan baku pada <i>supplier</i>	Proses produksi menjadi terhambat karena kekurangan bahan baku.
Risiko Eksternal	R12	Gangguan jaringan internet	Koneksi internet dari penyedia tidak stabil	Transaksi <i>QRIS</i> dan operasional pembayaran terganggu
	R13	Gangguan Pasokan Listrik	Gangguan pada jaringan listrik dari penyedia layanan listrik	Operasional usaha terganggu, proses produksi terhenti sementara, dan pelayan kepada pelanggan menjadi terhambat.
	R14	Dana transaksi <i>QRIS</i> tidak masuk ke rekening usaha	Gangguan sistem pembayaran <i>QRIS</i>	Menimbulkan kerugian finansial dan ketidaksesuaian pencatatan keuangan

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat dampak dan risiko yang terjadi yaitu, dampak yang terjadi pada risiko sumber daya manusia dengan kesalahan kerja dan beban kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan produk, risiko teknologi dan peralatan dengan gangguan peralatan dan sistem yang dapat menghambat operasional usaha, risiko material/persediaan berkaitan dengan keterbatasan ketersediaan bahan baku yang dapat mengganggu produksi dan risiko eksternal berkaitan dengan gangguan dari luar usaha, seperti internet, listrik, dan sistem pembayaran.

2. Analisis Tingkat risiko operasional pada UMKM *Coffee Shop Liber.co*

Analisis risiko ini berupa kegiatan menentukan tingkat kemungkinan dan dampak dari suatu risiko, tahapan ini dilakukan untuk menyediakan data risiko yang terjadi dalam langkah evaluasi dan penanganan risiko. Dalam analisis risiko ada kriteria kemungkinan dan dampak terjadinya risiko berdasarkan yaitu:

a. Kriteria Kemungkinan (*Likelihood*)

Tabel 3. Kemungkinan Risiko Terjadi

Kode Risiko	Kejadian Risiko	Kemungkinan Terjadinya
R01	Kesalahan pembuatan	Sangat Tinggi (5)
R02	Kesalahan pencatatan pesanan	Sangat Tinggi (5)
R03	Keterlambatan pelayanan	Sedang (3)
R04	Selisih uang kas	Rendah (2)
R05	Beban kerja karyawan yang tinggi	Tinggi (4)
R06	Kerusakan mesin espresso	Tinggi (4)
R07	Kegagalan pencatatan transaksi menggunakan <i>QRIS</i>	Sangat Rendah (1)
R08	Keterlambatan verifikasi pembayaran <i>QRIS</i>	Sangat Rendah (1)
R09	Kehabisan stok bahan baku	Sedang (3)
R10	Keterbatasan ketersediaan biji kopi	Sedang (3)
R11	Keterlambatan pengiriman bahan baku dan ketidaktersediaan bahan baku dari <i>supplier</i>	Sedang (3)
R12	Gangguan jaringan internet	Rendah (2)
R13	Gangguan pasokan listrik	Rendah (2)
R14	Dana transaksi <i>QRIS</i> tidak masuk ke rekening usaha	Rendah (2)

Sumber: Data diolah (2026)

b. Kriteria Dampak (*Impact*)

Tabel 4. Dampak Risiko yang Terjadi

Kode Risiko	Kejadian Risiko	Dampak terjadinya
R01	Kesalahan pembuatan	Besar (4)
R02	Kesalahan pencatatan pesanan	Tidak Signifikan (1)
R03	Keterlambatan pelayanan	Sedang (3)
R04	Selisih uang kas	Tidak Signifikan (1)
R05	Beban kerja karyawan yang tinggi	Kecil (2)
R06	Kerusakan mesin <i>espresso</i>	Tidak Signifikan (1)
R07	Kegagalan pencatatan transaksi menggunakan <i>QRIS</i>	Tidak Signifikan (1)
R08	Keterlambatan verifikasi pembayaran <i>QRIS</i>	Tidak Signifikan (1)
R09	Kehabisan stok bahan baku	Besar (4)
R10	Keterbatasan ketersediaan biji kopi	Katastropik (5)
R11	Keterlambatan pengiriman bahan baku dan ketidaktersediaan bahan baku dari <i>supplier</i>	Besar (4)
R12	Gangguan jaringan internet	Tidak Signifikan (1)
R13	Gangguan pasokan listrik	Kecil (2)
R14	Dana transaksi <i>QRIS</i> tidak masuk ke rekening usaha	Tidak Signifikan (1)

Sumber: Data diolah (2026)

Pada analisis risiko *Coffee shop Liber.co* dapat diukur kemungkinan dan dampak risiko yang telah terjadi. Selain itu, analisis risiko juga dapat mengukur level risiko dengan menghitung besaran risiko yaitu perkalian dari hasil analisis level kemungkinan dan level dampak risiko

Tabel 5. Skala Prioritas

Kode Risiko	Kejadian Risiko	Besaran Risiko (Kemungkinan x Dampak)	Skala Prioritas
R01	Kesalahan pembuatan	Sangat Tinggi (20)	Very High Risk (1)
R10	Keterbatasan persediaan biji kopi	Tinggi (15)	High Risk (2)
R09	Kehabisan stok bahan baku	Sedang (12)	Medium Risk (3)
R11	Keterlambatan pengiriman bahan baku dan ketidaktersediaan bahan baku dari <i>supplier</i>	Sedang (12)	Medium Risk (3)
R03	Keterlambatan Pelayanan	Sedang (9)	Medium Risk (3)

R05	Beban kerja karyawan yang tinggi	Rendah (8)	Low Risk (4)
R02	Kesalahan pencatatan pesanan	Sangat Rendah (5)	Very Low Risk (5)
R06	Kerusakan mesin Espresso	Sangat Rendah (4)	Very Low Risk (5)
R13	Gangguan pasokan listrik	Sangat Rendah (4)	Very Low Risk (5)
R04	Selisih uang kas	Sangat Rendah (2)	Very Low Risk (5)
R12	Gangguan jaringan internet	Sangat Rendah (2)	Very Low Risk (5)
R14	Dana transaksi <i>QRIS</i> tidak masuk ke rekening usaha	Sangat Rendah (2)	Very Low Risk (5)
R07	Kegagalan pencatatan transaksi menggunakan <i>QRIS</i>	Sangat Rendah (1)	Very Low Risk (5)
R08	Keterlambatan verifikasi pembayaran <i>QRIS</i>	Sangat Rendah (1)	Very Low Risk

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai risiko yang diperoleh dari perkalian antara tingkat kemungkinan terjadinya dan dampak terjadinya risiko, setiap risiko ini memiliki tingkat prioritas yang berbeda-beda. kesalahan pembuatan (R01) merupakan dengan prioritas tertinggi (*Very High Risk*) dengan nilai risiko sebesar 20. Risiko berikutnya adalah keterbatasan persediaan biji kopi (R10) yang termasuk kategori *High Risk* dengan nilai 15. Sementara itu, kehabisan stok bahan baku (R09), keterlambatan pelayanan (R03) dan keterlambatan pengiriman bahan baku dan ketidaktersediaan bahan baku dari *supplier* (R11) berada pada kategori *Medium Risk*. Risiko lainnya, yaitu beban kerja karyawan yang tinggi (R05), termasuk *Low Risk*, sedangkan delapan risiko lainnya (R02, R06, R12, R04, R13, R14, R07, R08) tergolong *Very Low risk*. Hasil ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memprioritaskan pengendalian pada proses pembuatan produk, ketersediaan bahan baku, dan pelayanan untuk meminimalkan dampak risiko terhadap operasional usaha.

Tabel 6. Matriks Risiko

Level Kemungkinan			Level Dampak				
			1	2	3	4	5
			Tidak signifikan	Rendah	Sedang	Tinggi	Kasatropi
5	Hampir pasti terjadi		5 R02	10	15 R10	20 R01	25
4	Sering terjadi		4 R06	8 R05	12	16	20
3	Kadang Terjadi		3	6	9 R03	12 R09, R11	15
2	Jarang terjadi		2 R04, R12, R14	4 R13	6	8	10

1	Hampir tidak terjadi	1 R07, R08	2	3	4	5
---	----------------------	---------------	---	---	---	---

Sumber: Data diolah (2026)

3. Evaluasi tingkat risiko operasional pada UMKM *Coffee Shop Liber.co*

Tahap akhir dalam penilaian risiko yaitu tahapan yang dilakukan untuk menilai hasil analisis evaluasi risiko kemungkinan terjadinya risiko dan dampak risiko yang ditimbulkan.

Tabel 7. Evaluasi Risiko Rencana Penanganan

Kode Risiko	Skala Prioritas	Penanganan
R01	1	1. Memberikan kompensasi berupa penggantian produk baru secara gratis. 2. Melakukan pengecekan ulang pesanan sebelum produk diberikan kepada pelanggan.
R10	2	1. Mengatur proses penjualan dan produksi berdasarkan jumlah persediaan bahan baku yang tersedia agar usaha tetap berjalan dengan baik. 2. Mencari pemasok cadangan (<i>backup supplier</i>) untuk mengantisipasi jika stok dari pemasok utama benar-benar kosong.
R09	3	1. Membuat jadwal pengadaan bahan baku, melakukan pencatatan stok secara berkala
R11	3	1. Menjalani kerja sama dengan beberapa <i>supplier</i> cadangan untuk memastikan ketersediaan bahan baku apabila <i>supplier</i> mengalami kendala.
R03	3	1. Mengatur pembagian tugas karyawan secara efektif, meningkatkan keterampilan pelayanan. 2. Menyusun alur kerja yang lebih efisien.
R05	4	1. Menyesuaikan jadwal kerja menambah tenaga kerja saat jam sibuk, dan membagi tugas sesuai kemampuan karyawan.
R02	5	1. Menggunakan sistem pencatatan digital melakukan konfirmasi pesanan kepada pelanggan. 2. Memberikan pelatihan kepada karyawan.
R06	5	1. Melakukan perawatan dan pemeriksaan mesin <i>espresso</i> secara berkala. 2. Menyediakan anggaran untuk perbaikan atau penggantian suku cadang.
R13	5	1. Menyediakan sumber listrik cadangan seperti genset atau generator serta mengatur penggunaan peralatan listrik secara efisien.
R04	5	1. Melakukan rekonsiliasi kas harian menerapkan prosedur pencatatan yang jelas. 2. Melakukan pengecekan kas secara rutin.
R12	5	1. Menggunakan lebih dari satu penyedia layanan internet atau menyediakan jaringan cadangan.

R14	5	1. Memeriksa kesesuaian transaksi <i>QRIS</i> dengan mutasi rekening secara berkala. 2. Melakukan koordinasi dengan penyedia layanan pembayaran apabila terdapat dana transaksi yang belum diterima pada rekening usaha.
R07	5	1. Memastikan sistem pembayaran selalu diperbarui melakukan pengecekan transaksi secara berkala. 2. Menyediakan metode pembayaran alternatif.
R08	5	1. Memastikan koneksi internet stabil melakukan pengecekan notifikasi pembayaran secara berkala. 2. Meminta pelanggan menunjukkan bukti transaksi jika diperlukan.

Sumber: Data diolah (2026)

PEMBAHASAN

1. Strategi perlakuan (mitigasi) risiko operasional serta gambaran risiko residualnya pada UMKM *Coffee Shop Liber.co*

Hasil penelitian yang dilakukan di *Coffee Shop Liber.co*, perlakuan risiko dilakukan untuk mengurangi terjadinya risiko dan meminimalkan dampak yang ditimbulkan terhadap operasional usaha. Perlakuan risiko disesuaikan dengan tingkat prioritas risiko yang telah ditentukan agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan efektif dan terkendali. Strategi perlakuan (mitigasi) di *Coffee Shop Liber.co* mencakup pergantian produk untuk kesalahan pesanan, perawatan rutin mesin, penerapan sistem *pre-order* bahan baku, serta pencatatan manual transaksi digital. Langkah-langkah ini terbukti efektif menurunkan risiko residual ke kategori rendah atau sangat rendah.

a. Risiko Residual

Setelah menentukan perlakuan terhadap risiko yang terjadi, selanjutnya melakukan penilaian kembali untuk mengetahui tingkat risiko dengan mengukur kemungkinan dan dampak yang terjadi.

Tabel 4. 1 Analisis Risiko Residual

Kode Risiko	Kemungkinan	Dampak	Besaran risiko	Skala Prioritas
R01	Sedang (3)	Sedang (3)	9	Medium Risk
R10	Rendah (2)	Sedang (3)	6	Low Risk
R09	Rendah (2)	Sedang (3)	6	Low Risk
R11	Rendah (2)	Sedang (3)	6	Low Risk
R03	Rendah (2)	Rendah (2)	4	Very Low Risk
R05	Sedang (3)	Kecil (2)	6	Low Risk
R02	Sedang (3)	Sangat Kecil (1)	3	Very Low Risk
R06	Sedang (3)	Sangat Kecil (1)	3	Very Low Risk
R13	Sangat Rendah (1)	Kecil (2)	2	Very Low Risk

R04	Sangat Rendah (1)	Sangat Kecil (1)	1	Very Low Risk
R12	Rendah (2)	Sangat Kecil (1)	2	Very Low Risk
R14	Rendah (2)	Sangat Kecil (1)	2	Very Low Risk
R07	Sangat Rendah (1)	Sangat Kecil (1)	1	Very Low Risk
R08	Sangat Rendah (1)	Sangat Kecil (1)	1	Very Low Risk

Sumber: Data diolah (2026)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis penilaian risiko operasional pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah *Coffee Shop* Liber.co dengan mengacu pada standar ISO 31000:2018, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan utama yaitu: a. Ditemukan 14 kejadian risiko operasional pada *Coffee Shop* Liber.co yang terbagi dalam empat kategori utama Sumber Daya Manusia (kesalahan pembuatan produk, kesalahan pencatatan, beban kerja tinggi), Teknologi dan Peralatan (kerusakan mesin *espresso*, kendala QRIS), Material/Persediaan (kehabisan stok bahan baku, keterbatasan biji kopi dan keterlambatan *supplier*), sedan Faktor Eksternal (gangguan internet dan listrik). b. Hasil analisis menunjukkan variasi tingkat risiko yang diukur dari tingkat kemungkinan dan dampak. Risiko dengan tingkat Sangat Tinggi (*Very High Risk*) adalah kesalahan pembuatan produk (R01), adapun sementara kategori Tinggi (*High Risk*) adalah keterbatasan persediaan biji kopi (R10). Risiko lainnya berada pada level Sedang (R09, R11, R03), Rendah (R05), hingga Sangat Rendah (R06, R13, R04, R12, R14, R7 dan R08). c. Evaluasi risiko menetapkan skala prioritas penanganan berdasarkan besaran risiko yang ditemukan. Risiko pada zona merah prioritas 1 yaitu R01 (kesalahan produk) dan zona jingga prioritas 2 yaitu R10 (keterbatasan persediaan biji kopi) ditetapkan sebagai risiko yang memerlukan penanganan segera karena berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan stabilitas finansial usaha. Risiko di zona kuning, hijau, dan biru tetap dipantau melalui prosedur operasional rutin. d. Strategi mitigasi yang diterapkan di Coffe Liberco, seperti pemberian kompensasi ganti produk, jadwal pengadaan bahan baku yang ketat, dan perawatan mesin rutin, terbukti efektif menurunkan tingkat risiko. Gambaran risiko residual menunjukkan penurunan signifikan, di mana risiko tertinggi (R01) turun dari sangat tinggi menjadi sedang, dan sebagian besar risiko lainnya berhasil ditekan ke kategori rendah atau sangat rendah, yang berarti risiko tersebut kini berada dalam batas yang dapat dikendalikan oleh manajemen.

SARAN

Beberapa saran strategis yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi keberlangsungan operasional *Coffee Shop* Liber.co referensi bagi pengembangan peneliti selanjutnya, sebagai berikut: *Coffee Shop* Liber.co disarankan untuk meningkatkan pengawasan proses pembuatan produk, persediaan bahan baku, dan QRIS agar risiko operasional dapat diminimalkan. selain itu, evaluasi karyawan dan pencatatan stok secara rutin perlu dilakukan untuk mendukung kelancaran

operasional usaha. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji risiko lain, seperti risiko keuangan dan risiko pemasaran yang belum dibahas dalam penelitian ini. Sebagai solusi, peneliti dapat memperluas objek penelitian, menambah jumlah informan dan menggunakan metode analisis risiko yang berbeda atau mengombinasikan beberapa metode agar hasil penelitian lebih mendalam dan memberikan gambaran risiko yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Atiqah. (2023). *Pengukuran Risiko Operasional Dengan Pendekatan Bia Dan Sa. 1*(1), 12–20.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, P. Dan P. K. S. (2025). *Rekapitulasi Data Umkm Kabupaten Sambas*.
- Fadhilah, D. F., Sriwardany, Sunny, R., & Samosir, S. H. (2024). Menelaah Potensi Risiko Finansial Di Kalangan Eksportir Kopi Sumatera Utara. *Jurnal Daya Saing*, 10(1), 97–102.
- Heru Prasetya Nugroho, E. P. (2024). Analisis Manajemen Risiko Keselamatan Dan Kesehatan Pada Proyek Pembangunan Jembatan Berdasarkan Iso 31000:2018. *Jurnal Sains Student Research*, 2(5), 194–206.
- Mohamad Muspawi. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Buana Media Watch*, 1(September), 1–11.
- Rachmat. (2025). *Langkah Penelitian Manajemen Pendidikan : Penemuan Masalah , Telaah Pustaka , Persiapan Penelitian , Pengumpulan*. 2, 509–523.
- Rizalul Akbar. (2022). Analisis Manajemen Risiko Dalam Operasional Usaha Roti Bakar 77. *Journal Of Islamic Philanthropy And Disaster (Joipad)*, 2(2), 66–96. <https://doi.org/10.21154/joipad.V2i2.5081>
- Sihombing, R. P., Tambun, A. S., Nababan, E. Z. R., Sibuea, J. M. K., & Shafa, R. A. (2024). Analisis Risiko Operasional Berbasis Pendekatan Enterprise Risk Management Pada Coffee Shop 90 Derajat Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 4(1), 485–493. <https://doi.org/10.47709/Jebma.V4i1.3729>
- Subhaktiyasa. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9, 2721–2731.
- Sugiyono, P. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D* (Editor & M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (Eds.)). Alfabeta Bandung.
- Taufik, N. I., Sulistianti, I., & Pradesa, H. A. (2022). Penilaian Risiko Pada Layanan Pembayaran

Pensiun Pt Asabri Bandung: Sebuah Praktek Terbaik Untuk Penguatan Tata Kelola Perusahaan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 857–867.
<https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.1729>