

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian dilakukan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta pada bagian operasional yang mencakup divisi *Room Leader*, *Food and Beverage Leader*, *Security*, *Engineering*, dan *Sales Marketing Management*. Objek pada penelitian ini adalah risiko yang terdapat pada bagian operasional hotel. Subjek dari penelitian ini adalah para *expert* di divisi masing-masing pada Sofyan Inn Hotel Unisi. Fokus penelitian ini adalah menganalisis risiko sehingga mengetahui risiko apa saja yang menjadi sumber risiko buruk bagi Sofyan Inn Hotel Unisi dan bagaimana strategi yang tepat untuk mengatasi risiko tersebut.

#### **3.2 Jenis Data**

Data yang digunakan pada penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang berkaitan langsung dengan pengolahan data pada penelitian ini. Adapun data primer yang digunakan mengenai proses bisnis yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi guna mendapatkan *risk causes*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak terlibat langsung dalam pengolahan data pada penelitian ini. Data ini digunakan sebagai data pendukung dan tidak terlibat langsung dalam perhitungan. Adapun data sekunder yang digunakan yaitu jurnal penelitian yang telah ada dan buku.

### 3.3 Metode Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dengan pengamatan secara langsung dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada operasional Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Observasi dilakukan bersama *General Manager* dari Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan *General Manager* dan seluruh kepala divisi yang berperan sebagai *expert*. Diantaranya Pak Ahmad (*Captain Security*), Pak Sugeng (*House Keeping*), Pak Maman (*Front Office*), Pak Handi (*Food and Beverage*), Pak Aang (*Engineering*) dan Bu Ayu (*Sales Marketing*) di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta untuk memperoleh data yang tidak dapat diperoleh melalui pengamatan secara langsung.

3. Daftar Pertanyaan

Mengajukan beberapa daftar pertanyaan dengan tujuan memberikan pembobotan pada nilai *impact* dan *likelihood* risiko yang terjadi. Daftar pertanyaan ini diisi oleh *expert* pada masing-masing divisi di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

4. *Expert Judgment*

Menurut Statish (2015) *expert judgment* bisa dikatakan adalah salah satu alat atau teknik yang digunakan dalam *plan risk management* untuk menilai *inputs* dan *process* yang bertujuan mengembangkan *project charter*. Pada penelitian ini *expert judgment* digunakan untuk menentukan beberapa hal seperti *risk cause*, kriteria *likelihood* dan *impact* dan menentukan pembobotan untuk nilai risiko yang ada.

5. Studi Literatur

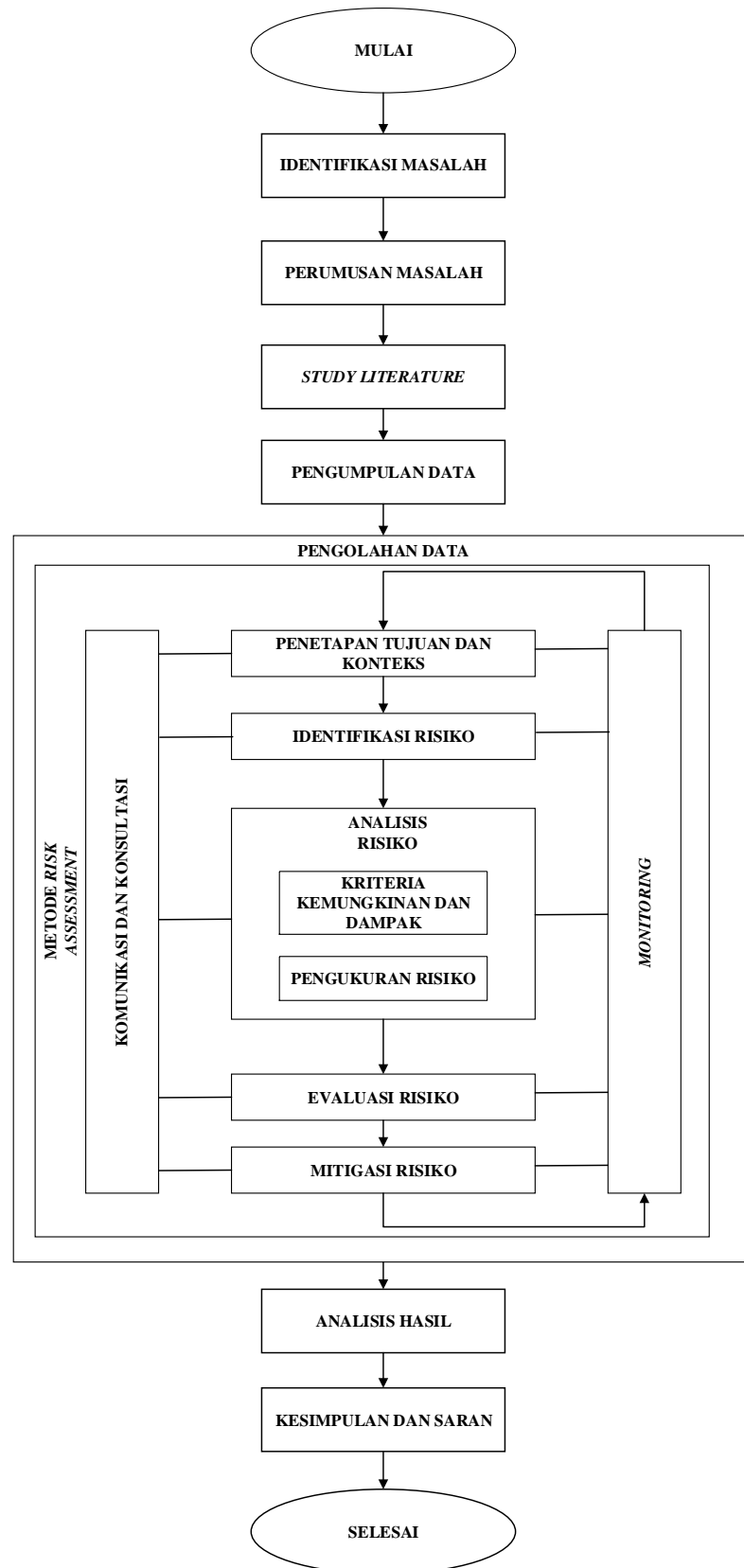
Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan data melalui arsip-arsip mengenai data historis perusahaan dan sumber referensi lainnya seperti buku dan jurnal yang sesuai dengan fokus penelitian.

### **3.4 Pengolahan Data**

Pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan identifikasi dan analisis pada risiko yang muncul selanjutnya dilakukan penilaian sehingga risiko memiliki nilai yang menjadi tolak ukur dalam mitigasi yang akan direncanakan. Selanjutnya dilakukan penjadwalan *monitoring* agar mengetahui pengaruh dari manajemen risiko yang akan diterapkan guna mengurangi risiko yang ada.

### **3.5 Alur Penelitian**

Pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan. Penelitian dimulai dengan identifikasi permasalahan pada objek penelitian. Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada objek penelitian. Pada tahap selanjutnya, dilakukan perumusan masalah untuk menentukan fokus pada penelitian ini. *Study Literature* yaitu meliputi kajian induktif dan deduktif digunakan untuk menyusun *state of art* dan dasar dari teori yang mendukung fokus penelitian. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data sesuai dengan fokus penelitian. Data tersebut digunakan untuk melakukan pengolahan data. Permasalahan yang telah diidentifikasi dan dirumuskan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan *risk assesment* sehingga pada tahap akhir dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Secara garis besar, tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 3.1 Alur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Tahap awal pada penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Identifikasi pada tahapan ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara terhadap *General Manager* Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Pada tahap ini ditentukan ruang lingkup masalah yang akan diteliti dan menentukan batasan-batasan masalah yang ada.

2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah menentukan masalah apa saja yang akan diangkat berdasarkan pada data-data yang sudah didapat pada saat melakukan identifikasi.

3. Studi Literatur

Mengkaji studi literatur sesuai dengan permasalahan yang ada dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun studi literatur yang dibutuhkan adalah kajian deduktif dan induktif.

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data diawali dengan melakukan observasi dan wawancara kepada *expert*. Selanjutnya data didapat dari pengisian daftar pertanyaan oleh *expert*.

5. Pengolahan data

Pengolahan data memiliki tujuan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan. Pada tahapan pengolahan data, mengacu pada ISO 31000. Berikut penjelasan dari beberapa tahap dalam pengolahan data yaitu:

- a. Komunikasi dan Konsultasi

Komunikasi dan konsultasi merupakan hal yang penting mengingat prinsip manajemen risiko yang kesembilan menuntut manajemen risiko yang transparan dan inklusif, dimana manajemen risiko harus dilakukan oleh seluruh bagian organisasi dan memperhitungkan kepentingan dari seluruh stakeholders organisasi. Adanya komunikasi dan konsultasi diharapkan dapat menciptakan dukungan yang memadai pada kegiatan manajemen

risiko dan membuat kegiatan manajemen risiko menjadi tepat sasaran.

b. Penetapan Tujuan dan Konteks

Penetapan konteks bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengungkapkan sasaran organisasi, lingkungan dimana sasaran hendak dicapai, stakeholders yang berkepentingan, dan keberagaman kriteria risiko, dimana hal-hal ini akan membantu mengungkapkan dan menilai sifat dan kompleksitas dari risiko. Terdapat empat konteks yang perlu ditentukan dalam penetapan konteks, yaitu konteks internal, konteks eksternal, konteks manajemen risiko, dan kriteria risiko.

c. Identifikasi Risiko

Sebuah risiko tidak akan berhasil apabila tidak diidentifikasi sejak pertama kali. Setelah konteks bisnis didefinisikan, langkah berikutnya adalah memanfaatkan informasi untuk mengidentifikasi risiko sebanyak mungkin. Identifikasi risiko memiliki tujuan untuk mengidentifikasi risiko yang mungkin dapat mempengaruhi secara positif atau negatif. Ada 2 cara mengidentifikasi risiko, yaitu *Identifying retrospective risks* dan *Identifying prospective risks*. Berdasarkan cara tersebut terdapat beberapa metode untuk mengidentifikasi calon risiko seperti dengan cara *brainstroming* dengan *staff* atau stakeholders pihak lain, meneliti diberbagai aspek (ekonomi, politik, legislative dan lingkungan operasi). Tips untuk mengidentifikasi risiko yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Pilih metodologi identifikasi risiko yang sesuai untuk jenis risiko dan sifat dari kegiatan.
2. Melibatkan orang yang tepat apa yang akan diidentifikasi. Mengambil pendekatan siklus hidup tentang sesuatu yang akan diidentifikasi.

#### d. Analisis Risiko

Analisis risiko melibatkan penggabungan kemungkinan konsekuensi atau dampak, peristiwa dengan kemungkinan terhadap peristiwa tersebut akan terjadi lagi. Dengan rumus:  $\text{Resiko} = \text{konsekuensi} \times \text{kemungkinan}$  (*Impact x likelihood*).

Analisis risiko memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi strategi yang sudah ada dan control yang bertindak untuk meminimalkan risiko negatif dan meningkatkan peluang.
2. Menentukan kemungkinan dengan konsekuensi negatif atau kesempatan
3. Memperkirakan tingkat risiko dengan mengabungkan konsekuensi dan kemungkinan.
4. mempertimbangkan dan mengidentifikasi setiap ketidakpastian dalam perkiraan.

Terdapat tiga jenis analisis yang bisa digunakan dalam proses manajemen risiko, yaitu:

- a. Analisis Kualitatif
- b. Analisis Semi-Kuantitatif
- c. Analisis Kuantitatif

Pada proses manajemen risiko, analisis yang sering digunakan merupakan jenis analisis metode kualitatif. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan analisis metode semi-kuantitatif dan analisis metode kuantitatif bisa digunakan dalam proses manajemen risiko.

#### e. Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko di dalamnya membandingkan tingkat risiko yang ditemukan selama proses analisis dengan kriteria risiko yang telah ditetapkan sebelumnya, dan memutuskan apakah risiko ini memerlukan perawatan atau tidak. Hasil dari evaluasi risiko

sendiri adalah daftar prioritas risiko yang memerlukan tindakan lebih lanjut. Risiko dapat diterima apabila:

1. Biaya perawatan atau perbaikan berbanding jauh dengan manfaat. Jadi hanya penerimaan satu-satunya pilihan.
2. Tingkat risiko sangat rendah, tidak bersifat mengancam.
3. Kesempatan lebih besar daripada ancaman risiko.
4. Risiko tidak mempunyai perlakuan apapun.

f. Mitigasi Risiko

Mitigasi risiko adalah tentang mempertimbangkan pilihan untuk memperlakukan risiko yang dianggap tidak dapat diterima atau ditoleransi. Mitigasi risiko melibatkan identifikasi pilihan untuk memperlakukan atau mengendalikan risiko serta mengurangi atau menghilangkan konsekuensi negatif dan mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian. Langkah ini harus bertujuan meningkatkan hasil yang positif.

Ada beberapa pilihan dalam perlakuan risiko, diantaranya:

1. Menerima Risiko (*Accept*)

Menerima tingkat risiko yang terjadi (masih dalam batas selera dan toleransi risiko) dan mempertahankan atau mengelola agar tidak berkembang ke tingkat yang lebih tinggi.

2. Berbagi Risiko (*Share*)

Membagi risiko yang dihadapi dengan pihak lain (penanganan dengan asuransi, menjaminkan kredit, *outsourcing*, *partnership*, *leasing*, *hedging*, dan lain lain.)

3. Mengurangi Risiko (*Reduce*)

Mengurangi kemungkinan dan atau dampak dari suatu risiko. Dengan contoh seperti memperbaiki prosedur, membuat kebijakan baru, mengganti atau membeli alat, diversifikasi produk, pelatihan dan lain-lain.



#### 4. Menghindari Risiko (*Avoid*)

Menghindari risiko dengan tidak melakukan aktivitas atau berhenti melakukan aktivitas yang mampu meningkatkan nilai risiko, seperti menjual suatu unit bisnis, tidak memperluas ke pasar geografis baru dan lain sebagainya.

#### g. *Monitoring*

Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa implementasi manajemen risiko telah berjalan sesuai dengan perencanaan yang dilakukan. Hasil *monitoring* dan *review* juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan terhadap proses manajemen risiko. *Monitoring* dapat dilakukan secara berkala agar dapat dipastikan perubahan keadaan tidak mengubah risiko.

#### 6. Analisis Hasil

Menganalisa data yang sudah diolah pada tahap pengolahan data, guna dilakukannya penarikan kesimpulan pada tahap selanjutnya.

#### 7. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan pada analisis hasil, pada tahap ini ditarik kesimpulan dan saran sesuai dengan tujuan penelitian.

#### 8. Selesai.