

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

##### **4.1.1 Deskripsi Perusahaan**

Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang dua dengan konsep syariah yang berada di kota Yogyakarta dengan dilengkapi fasilitas sejumlah 71 kamar dan didukung dengan fasilitas restoran dan mushola. Lokasi Sofyan Inn Hotel Unisi ini beralamat di Jalan Pasar Kembang No. 42 Yogyakarta, dengan letak strategis tepatnya di depan pintu sebelah selatan stasiun Tugu Yogyakarta hanya dibutuhkan waktu kurang lebih 5 menit dengan berjalan kaki menuju jalan Malioboro. Didirikan pada 08 Oktober 2012 oleh Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia bekerja sama dengan PT. Radio Prima Unisi, menjadikan Sofyan Inn Hotel Unisi sebagai hotel yang menyediakan *hospitality* yang berkonsep syariah. Hotel ini dikelola oleh PT. UNISIA KREASI SEJAHTERA dan mulai menerima tamu terhitung sejak tanggal 16 September 2016. Sofyan Inn Hotel Unisi memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi: Terwujudnya hotel syariah yang unggul di Yogyakarta

Misi:

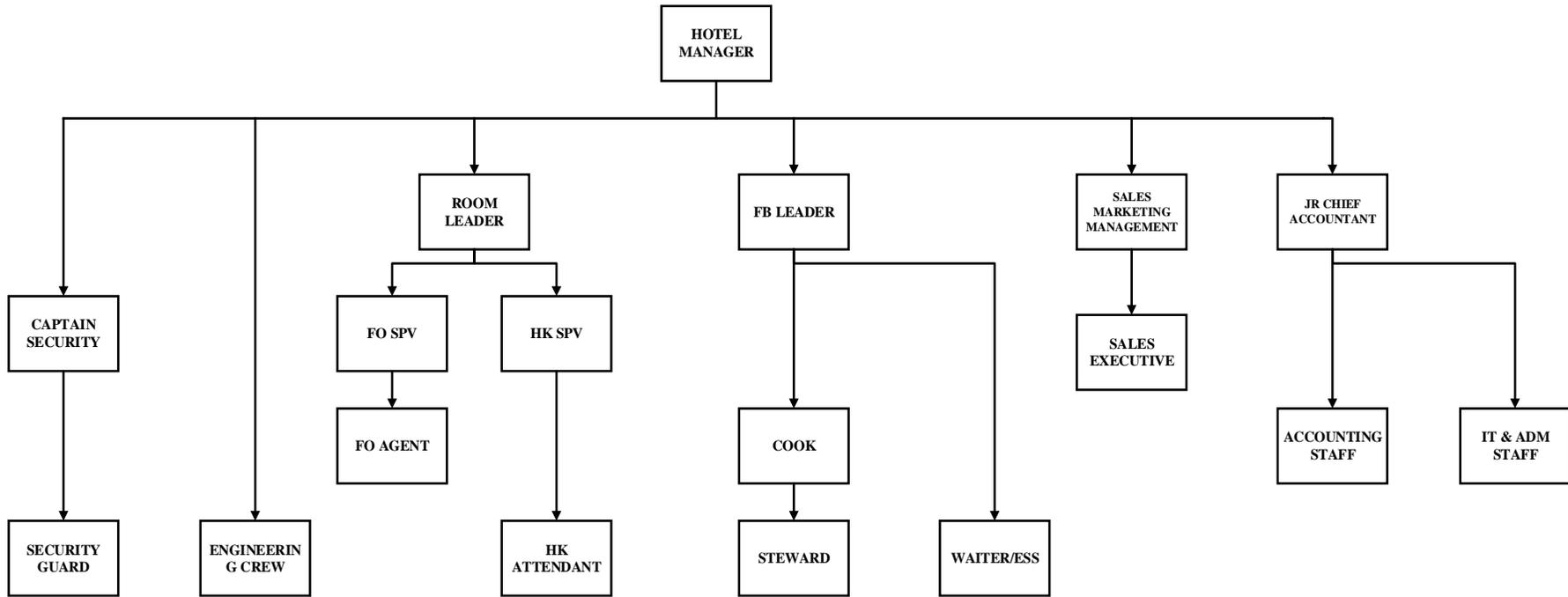
1. Mengembangkan usaha hotel syariah yang selaras dengan Visi Misi Yayasan Badan Wakaf UII.
2. Mengembangkan (syiar) manajemen hotel syariah dengan menyediakan berbagai manfaat bagi tamu, masyarakat dan lingkungan.

3. Mencapai keuntungan yang barokah dan tingkat pertumbuhan usaha yang berkelanjutan serta berkontribusi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Sofyan Inn Hotel Unisi menjadi hotel bintang dua pertama di Yogyakarta dengan konsep syari'ah ini menawarkan dua tipe kamar, yakni tipe kamar Superior dan tipe kamar Duluxe yang dirancang dengan modern nan mewah. Memiliki tema yang sama dengan konsep syariah, Sofyan Inn Hotel Unisi pun mampu memastikan produk restoran yang dihasilkan mengusung label halal yang saat ini banyak dicari oleh wisatawan. Sofyan Inn Hotel Unisi memiliki Motto “*Syari'ah Hospitality*” hal ini menjadikan Hotel ini cocok untuk keluarga yang ingin berlibur ke Yogyakarta tanpa adanya kekhawatiran.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi yang dimiliki oleh Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta berbentuk garis (*line organization*). Pada organisasi bentuk garis ini, kekuasaan dan tanggung jawab tertinggi terletak pada *General Manager* perusahaan. Sebanyak 40 karyawan yang dibagi menjadi 6 divisi diantaranya *Captain Security, Engineering Crew, Room Leader, Food Beverage Leader, Sales Marketing Management* dan *Junior Chief Accounting*. Struktur organisasi Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta

Tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing divisi pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*

Bertanggung jawab penuh terhadap operasional hotel baik dalam urusan internal maupun eksternal, bertanggung jawab dalam membuat perencanaan, membangun relasi dengan perusahaan lain, mengorganisir dan mengkoordinasi serta mengawasi semua divisi dibawahnya.

2. *Room Leader*

Bertanggung jawab mengawasi dan mengkoordinir divisi *Front Office* dan *House Keeping*. Dimana pada divisi *Front Office* memiliki tanggung jawab terhadap semua aktifitas di *Front Office* seperti pencatatan data masuk dan keluar, mengoptimalkan dan memaksimalkan *occupancy rate* hotel, membuat laporan perihal kamar (*check in, check out* dan reservasi) yang nantinya akan diinfokan kepada divisi lain, mengkoordinir pelayanan tamu sebagai penghubung terhadap divisi lainnya, bertanggung jawab atas pembayaran tamu dan pembuatan *confirmation letter*. Pada divisi *House Keeping* memiliki tanggung jawab atas kebersihan dan kerapihan fasilitas hotel, membersihkan dan merapihkan kamar hotel yang sudah digunakan tamu sesegera mungkin setelah tamu *check out*, bertanggung jawab memberikan laporan ketersediaan kamar yang sudah siap dijual.

3. *Food and Beverage Leader*

Bertanggung jawab pada seluruh pengelolaan makanan dan minuman yang ada di hotel, menciptakan inovasi baru pada setiap olahan makanan maupun minuman, serta bertanggung jawab membuat laporan pemakaian bahan baku yang digunakan setiap harinya (*FB cost*).

4. *Sales Marketing Management*

Bertanggung jawab membuat strategi pemasaran dan penjualan, bertanggung jawab pada publikasi atau periklanan hotel, bertanggung jawab menjaga hubungan baik dengan pihak eksternal, bertanggung jawab memperkenalkan hotel dan fasilitasnya kepada calon atau pelanggan tetap

dan melakukan kontrak kerjasama, bertanggung jawab untuk memastikan penjualan kamar memenuhi target.

5. *Chief Accountant*

Bertanggung jawab pada semua administrasi transaksi keuangan yang ada di hotel, membuat laporan keuangan hotel, bertanggung jawab mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi di hotel.

6. *Captain Security*

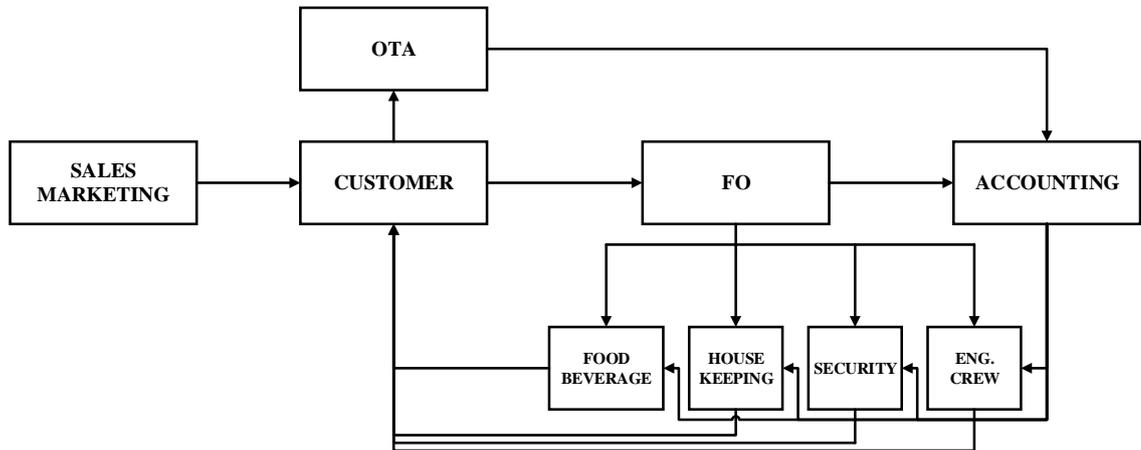
Bertanggung jawab atas keamanan yang ada di hotel, bertanggung jawab dan memiliki wewenang pada area parkir, bertanggung jawab menghalau gangguan dari internal maupun eksternal hotel.

7. *Engineering Crew*

Bertanggung jawab pada perbaikan dan penjagaan peralatan sekaligus fasilitas hotel, bertanggung jawab pada pelayanan tamu yang komplain terhadap fasilitas yang memiliki gangguan.

### 4.1.3 Proses Bisnis

Berikut ini merupakan gambar yang menunjukna proses bisnis yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Dapat dilihat pada gambar 4.2 di bawah ini.



Gambar 4. 2 Proses Bisnis Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta

Proses dimulai dari penawaran oleh *sales marketing* yang ditujukan kepada *customer* baik secara langsung maupun melalui surat elektronik. Selanjutnya *customer* akan melakukan order, bisa secara langsung (datang ke hotel) atau melalui *Online Travel Agent* (OTA). Penerimaan order akan dilanjutkan ke *confirmation letter* dimana pada surat ini terdapat pilihan persetujuan, pembatalan dan pelunasan. Jika *customer* menyelesaikan *confirmation letter* dengan melakukan pelunasan maka selanjutnya informasi akan disebar ke divisi lain seperti *food beverage*, *house keeping*, *security* dan *engineering crew* untuk memastikan kesiapan dari produk yang akan dijual ke *customer* sesuai dengan tanggal yang ditentukan.

## 4.2 Pengolahan Data

### 4.2.1 Komunikasi dan Konsultasi

Komunikasi dan konsultasi yang dilakukan dalam pengolahan data pada penelitian ini yaitu mewawancarai *General Manager* dan para *expert* pada divisi masing-masing.

### 4.2.2 Penetapan Tujuan dan Konteks

Penetapan tujuan dan konteks dalam pengolahan data pada penelitian ini yaitu mendiskusikan mengenai konteks risiko yang bisa diteliti melibatkan *general manager* dan *expert* pada tiap divisi.

### 4.2.3 Identifikasi Risiko

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka didapatkan identifikasi risiko yang berisi daftar *risk event* yang ada pada operasional Hotel Unisi yang dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4. 1 Daftar *risk event* pada operasional Hotel Unisi

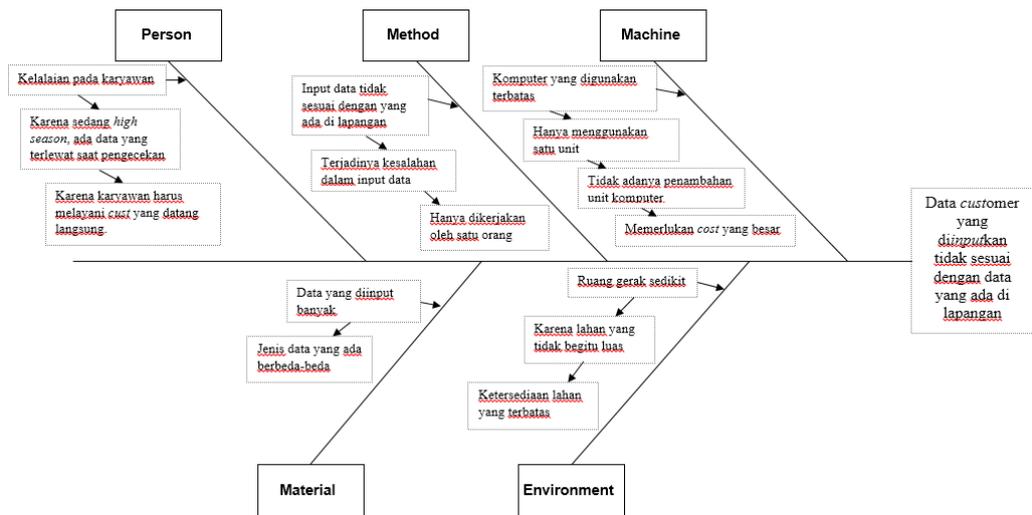
Kode Risiko	<i>Risk Event</i>
1FOA	Data customer yang di inputkan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan.
1FOB	Tagihan customer belum dibayar
2FO	Reservasi via OTA terlewat
1HKA	Tidak merefill amenities
1HKB	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai
2HK	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>
1FBA	Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku
1FBB	Cita rasa olahan makanan kurang memuaskan
2FB	Bahan baku rusak sebelum digunakan
1EA	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>
1EB	Kerusakan pada mesin pengolah limbah
2E	Penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama
1S	Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi

Kode Risiko	<i>Risk Event</i>
1SMA	Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail
1SMB	Persaingan harga jual yang kurang kompetitif
2SM	Harga iklan untuk promosi tinggi

Berdasarkan daftar *risk event* yang diperoleh maka perlu mengidentifikasi penyebab risiko dari setiap *risk event* tersebut atau dengan nama lain *risk causes* yang digambarkan menggunakan diagram *fishbone*. Melalui wawancara dan berdasar pada pengalaman *expert* dibawah ini merupakan daftar gambar diagram *fishbone* dari setiap *risk event*.

1. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* data *customer* yang diinputkan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan.

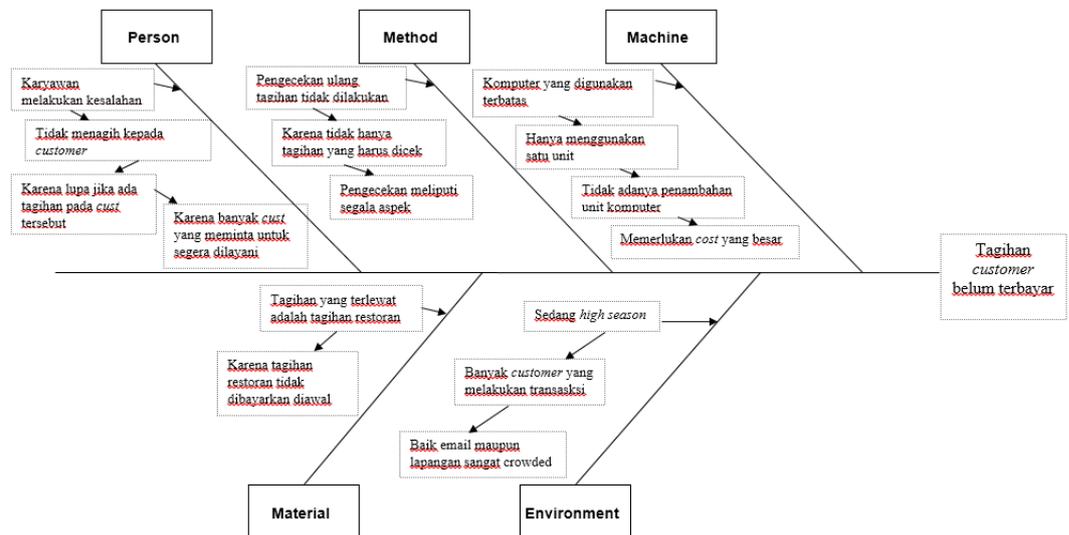
Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.3 di bawah ini.



Gambar 4. 3 Diagram *fishbone* untuk *risk event* data *customer* yang diinputkan tidak sesuai dengan yang ada di lapangan.

Dari gambar 4.3 di atas, diperoleh penyebab dari *risk event* data *customer* yang diinputkan tidak sesuai dengan yang ada di lapangan adalah dikarenakan karyawan harus melayani *customer* yang terlebih dahulu datang langsung ke hotel.

2. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* tagihan customer belum terbayar. Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.4 di bawah ini

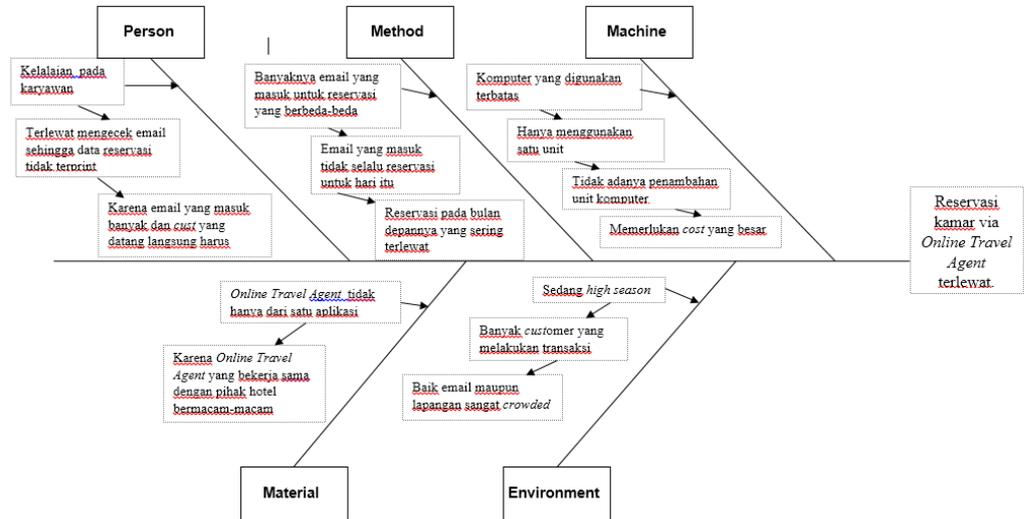


Gambar 4. 4 Diagram *fishbone* untuk *risk event* tagihan customer belum terbayar

Dari gambar 4.4 di atas, diperoleh penyebab dari *risk event* tagihan customer belum terbayar adalah dikarenakan banyaknya customer yang meminta untuk segera dilayani disaat yang sama.

3. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* Reservasi via OTA terlewat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.5 di bawah ini

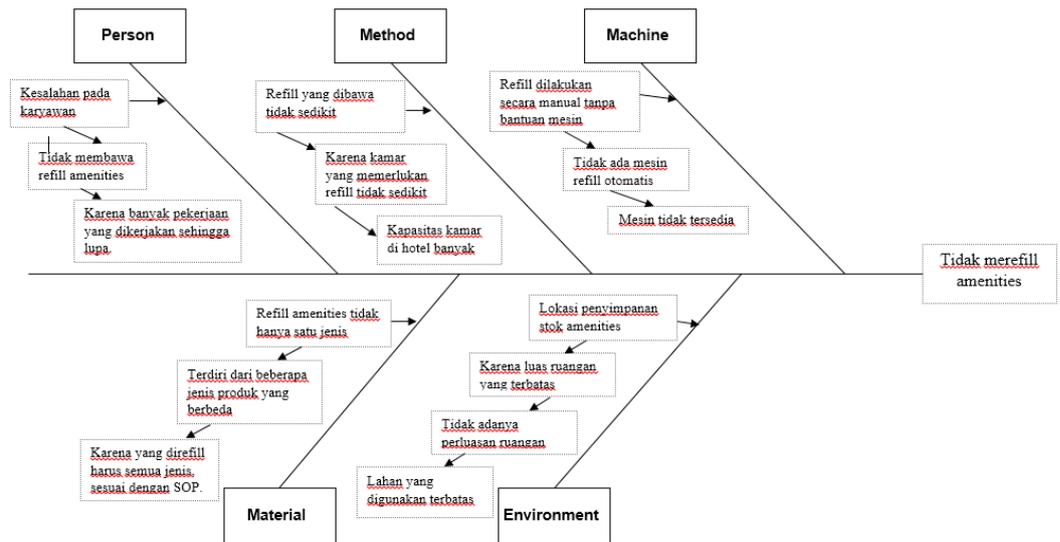


Gambar 4. 5 Diagram *fishbone* untuk *risk event* Reservasi via OTA terlewat.

Dari gambar 4.5 di atas, diperoleh penyebab dari *risk event* reservasi kamar via *Online Travel Agent* terlewat adalah dikarenakan email yang masuk banyak dan banyak customer yang harus segera dilayani.

4. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* tidak merefill amenities.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.6 di bawah ini

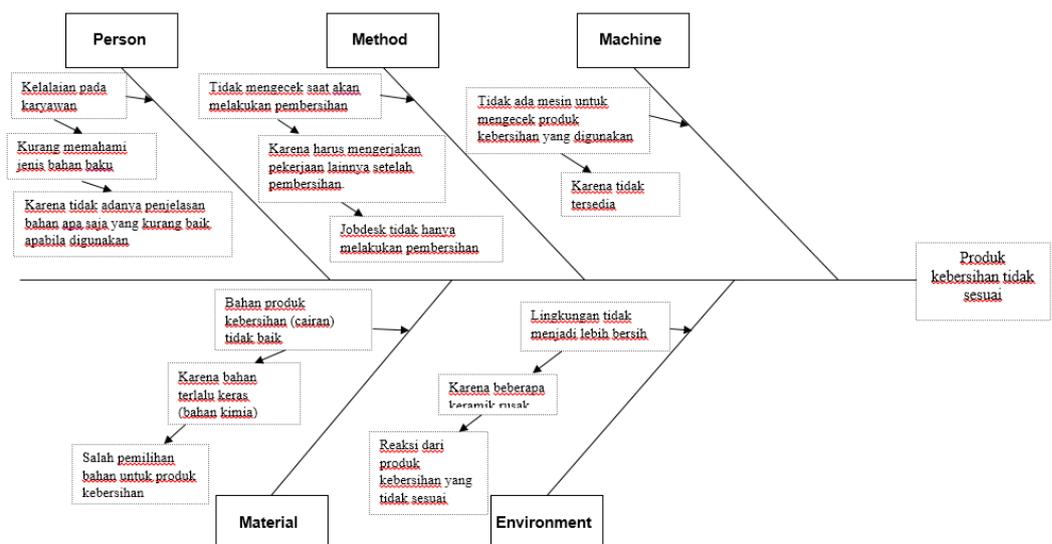


Gambar 4. 6 Diagram *fishbone* untuk *risk event* tidak merefill amenities

Dari gambar 4.6 di atas, diperoleh penyebab dari *risk event* tidak merefill amenities adalah dikarenakan banyak pekerjaan yang lebih *urgent* dan harus segera dilaksanakan.

5. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.7 di bawah ini

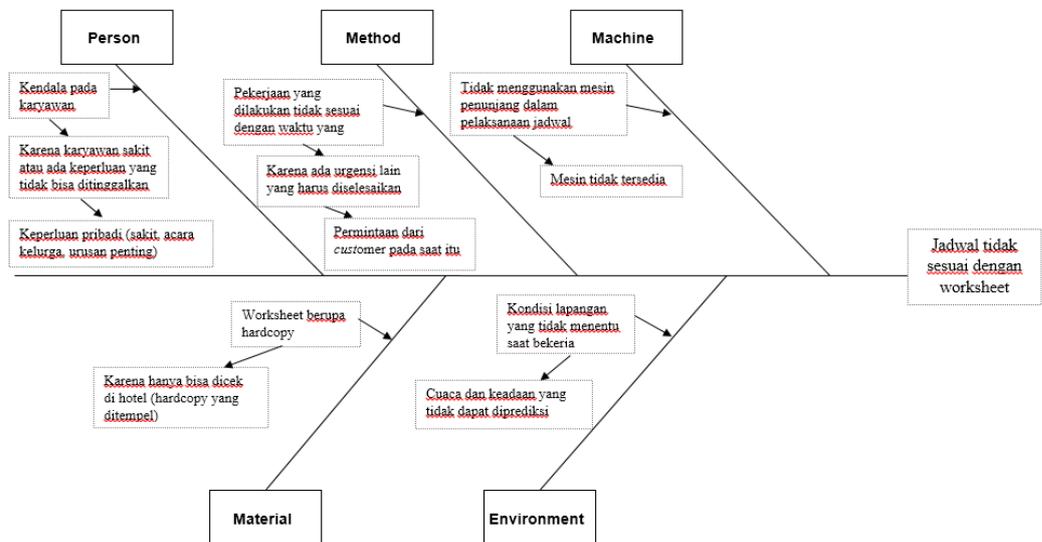


Gambar 4. 7 Diagram *fishbone* untuk *risk event* menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai.

Dari gambar 4.7 di atas, diperoleh penyebab *risk event* menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai adalah dikarenakan tidak adanya penjelasan bahan apa saja yang kurang baik apabila digunakan.

6. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan *worksheet*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.8 di bawah ini

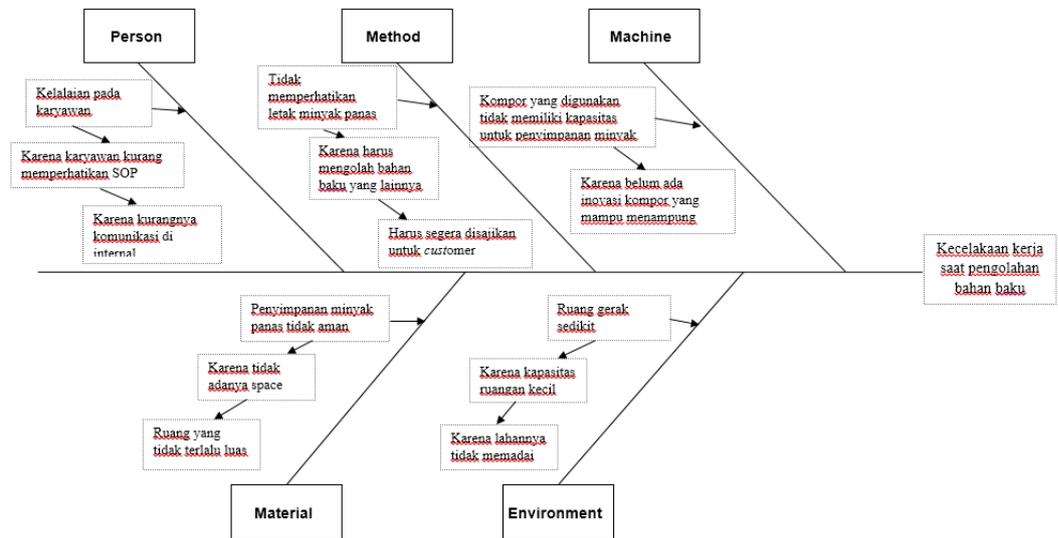


Gambar 4. 8 Diagram *fishbone* untuk *risk event* jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan *worksheet*.

Dari gambar 4.8 di atas, diperoleh penyebab *risk event* jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan *worksheet* adalah dikarenakan kepentingan pribadi dari masing-masing karyawan.

7. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.9 di bawah ini

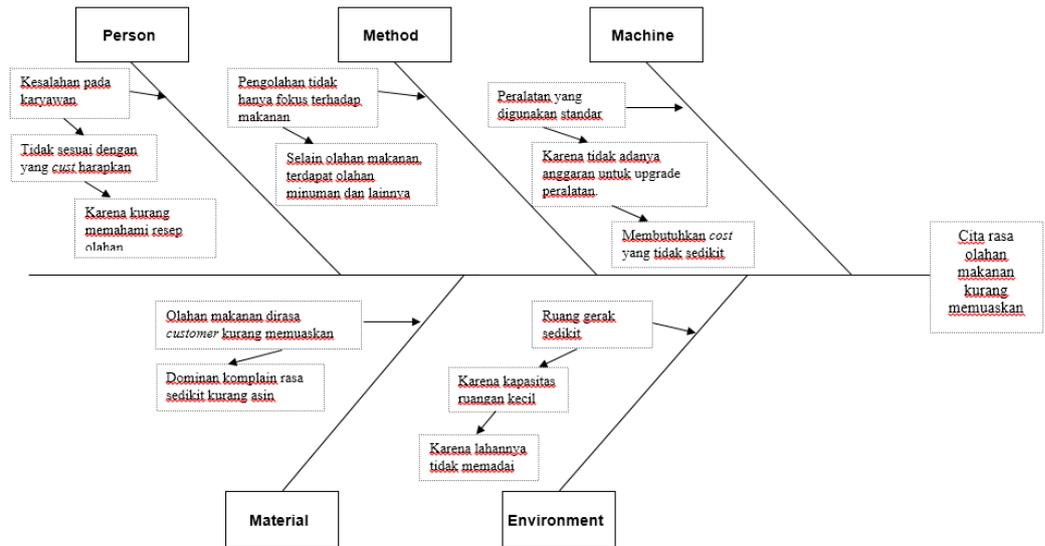


Gambar 4. 9 Diagram *fishbone* untuk *risk event* kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku.

Dari gambar 4.9 di atas, diperoleh penyebab *risk event* kecelakaan kerja saat pengolahan bahan baku adalah dikarenakan kurangnya komunikasi pada saat proses pengerjaan pengolahan bahan baku.

8. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* cita rasa olahan makanan kurang memuaskan.

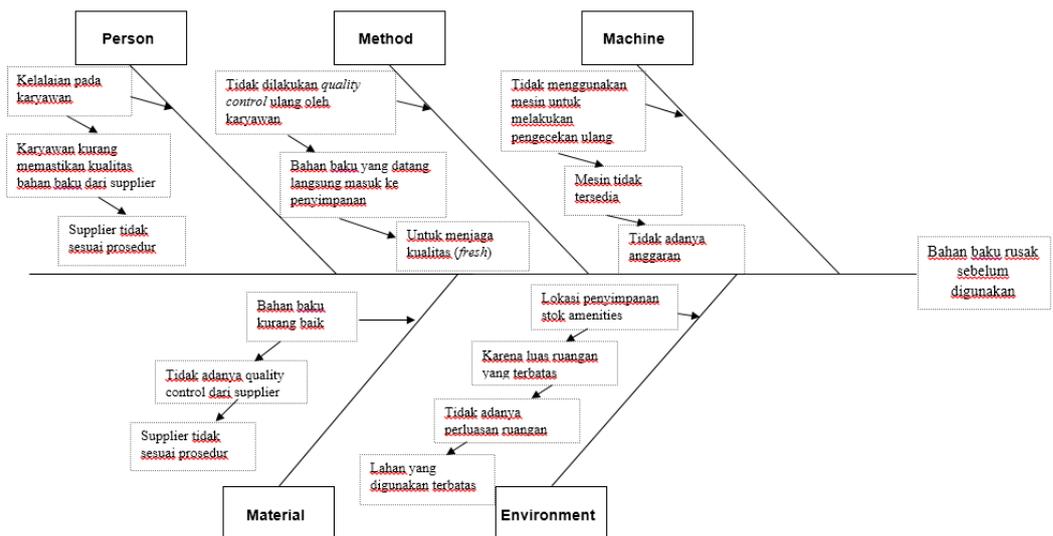
Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.10 di bawah ini



Gambar 4. 10 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* cita rasa olahan makanan kurang memuaskan

Dari gambar 4.10 di atas, diperoleh penyebab *risk event* cita rasa olahan makanan kurang memuaskan adalah dikarenakan kurangnya komunikasi pada saat proses mengolah makanan (memasak).

9. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* bahan baku rusak sebelum digunakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.11 di bawah ini

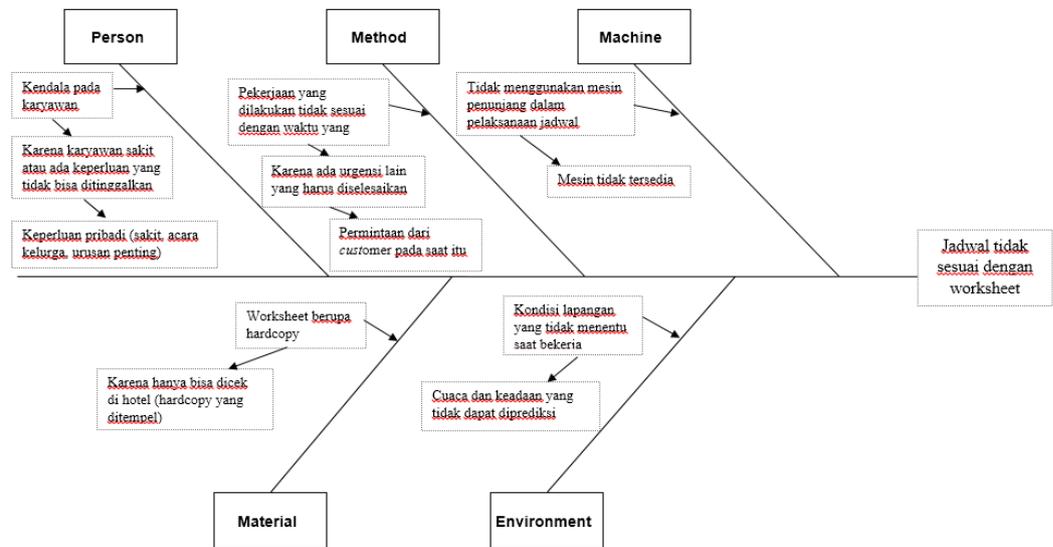


Gambar 4. 11 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* bahan baku rusak sebelum digunakan.

Dari gambar 4.11 di atas, diperoleh penyebab *risk event* bahan baku rusak sebelum digunakan adalah dikarenakan supplier tidak sesuai prosedur.

10. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan *worksheet*.

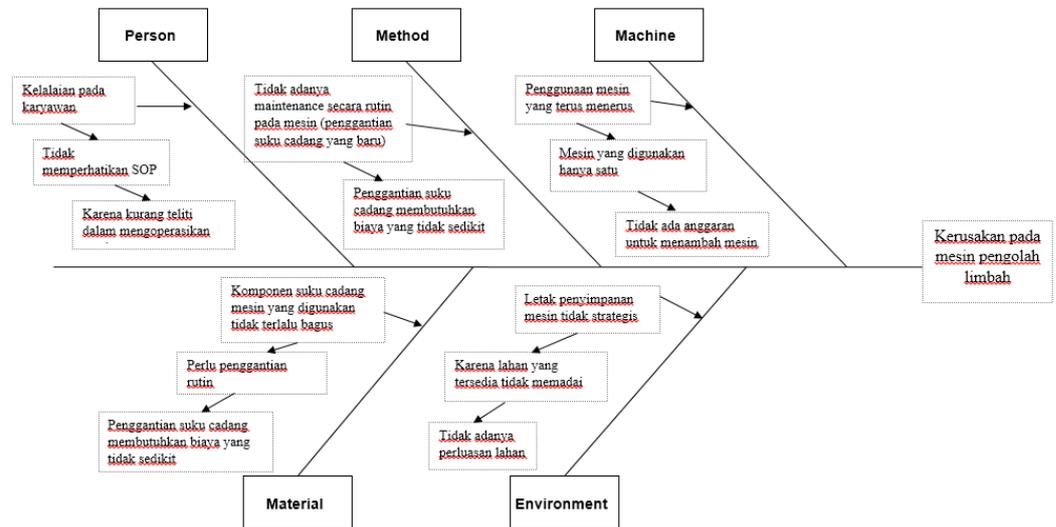
Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.12 di bawah ini



Gambar 4. 12 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan *worksheet*.

Dari gambar 4.12 di atas, diperoleh penyebab *risk event* jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan *worksheet* adalah dikarenakan kepentingan pribadi dari masing-masing karyawan.

11. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* kerusakan pada mesin pengolah limbah. Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.13 di bawah ini

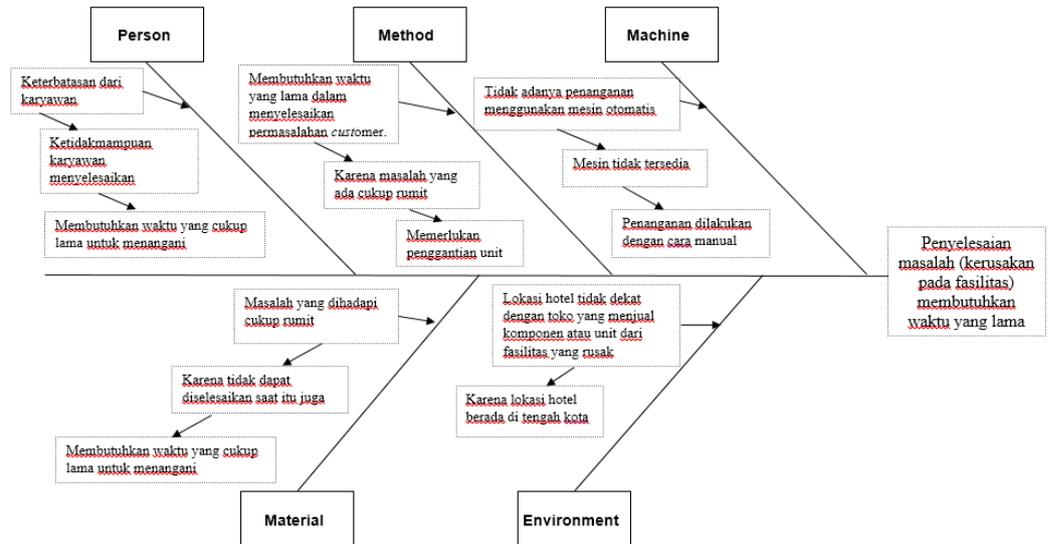


Gambar 4. 13 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* kerusakan pada mesin pengolah limbah.

Dari gambar 4.13 di atas, diperoleh penyebab *risk event* kerusakan pada mesin pengolah limbah adalah dikarenakan tidak ada anggaran untuk menambah mesin.

12. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.14 di bawah ini

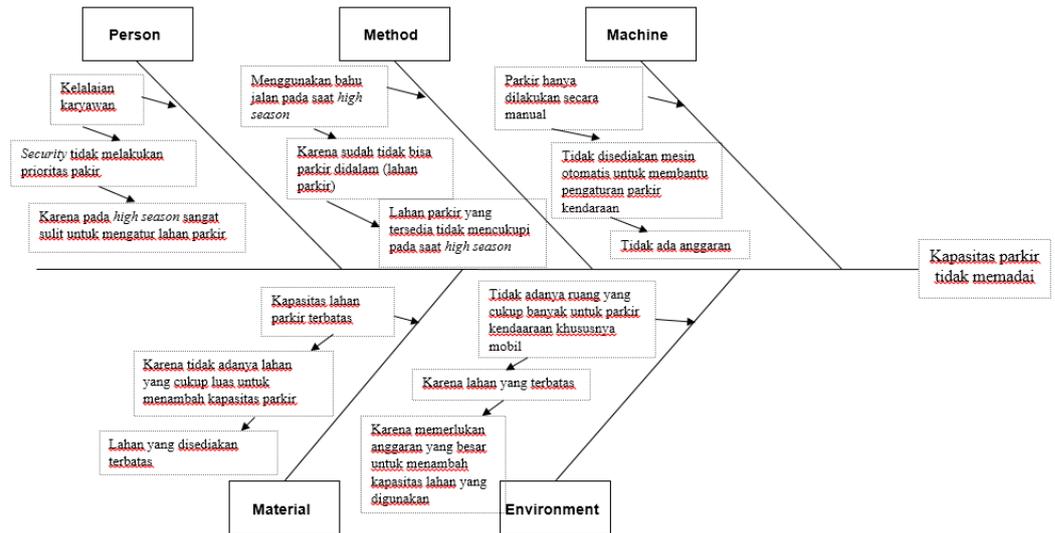


Gambar 4. 14 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama.

Dari gambar 4.14 di atas, diperoleh penyebab *risk event* penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama adalah dikarenakan dibutuhkan penggantian unit pada permasalahan yang dihadapi saat itu.

13. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* kapasitas tempat parkir tidak mencukupi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.15 di bawah ini

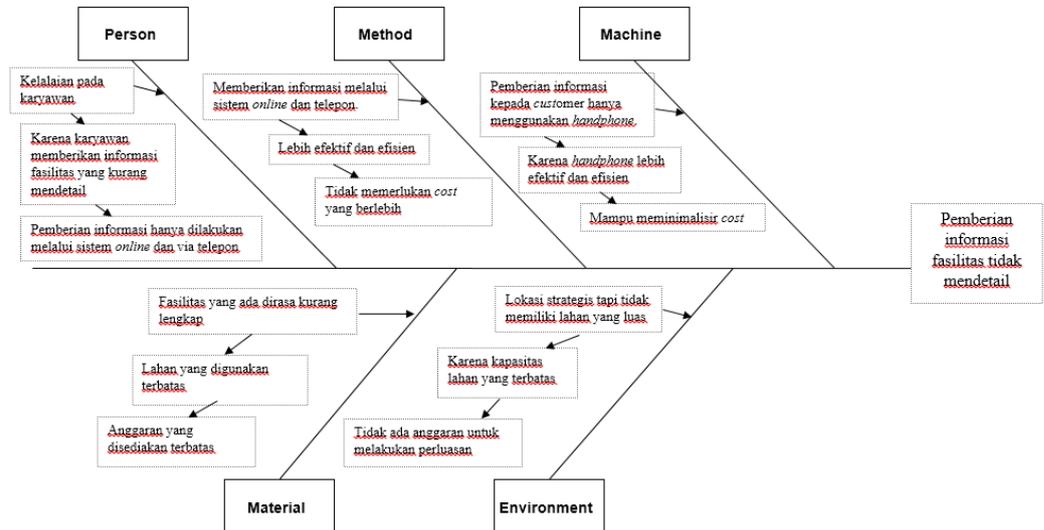


Gambar 4. 15 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* kapasitas tempat parkir tidak mencukupi.

Dari gambar 4.15 di atas, diperoleh penyebab *risk event* kapasitas tempat parkir tidak mencukupi adalah dikarenakan memerlukan *cost* yang besar untuk menambah kapasitas lahan yang digunakan.

14. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* pemberian informasi fasilitas tidak mendetail.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.16 di bawah ini

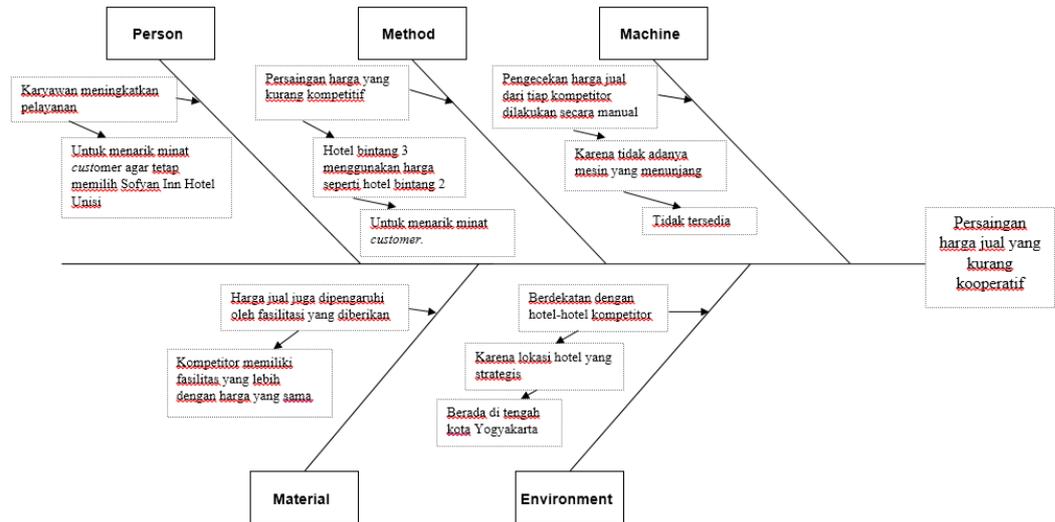


Gambar 4. 16 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* pemberian informasi fasilitas tidak mendetail.

Dari gambar 4.16 di atas, diperoleh penyebab *risk event* pemberian informasi fasilitas tidak mendetail adalah dikarenakan pemberian informasi hanya melalui *online* dan via telepon.

15. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* persaingan harga jual yang kurang kompetitif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.17 di bawah ini

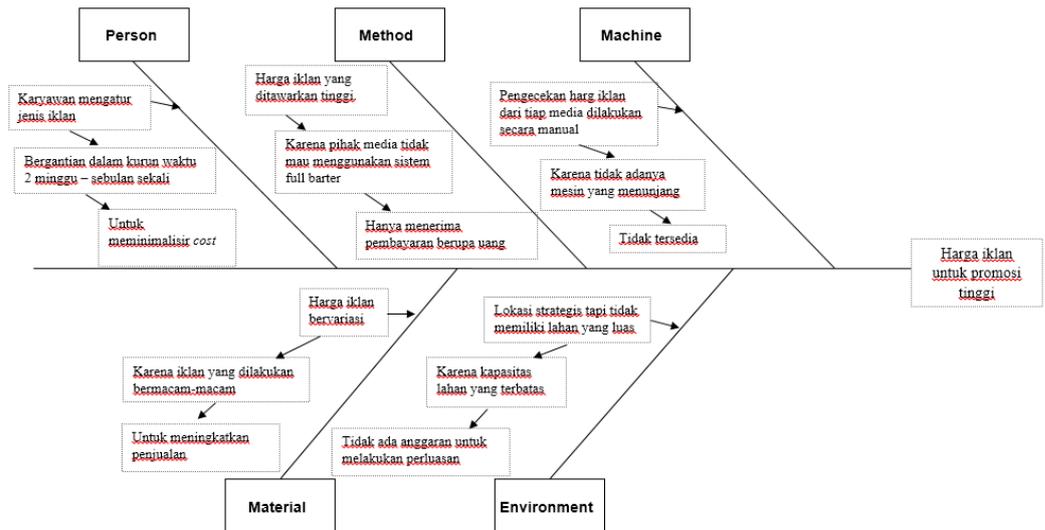


Gambar 4. 17 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* persaingan harga jual yang kurang kompetitif.

Dari gambar 4.17 di atas, diperoleh penyebab *risk event* persaingan harga jual yang kurang kompetitif adalah dikarenakan competitor memiliki fasilitas yang lebih dengan harga yang sama.

16. Diagram *Fishbone* untuk *risk event* harga iklan untuk promosi tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *expert* maka diperoleh diagram *fishbone* untuk menentukan penyebab dari *risk event* yang ada pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti pada gambar 4.18 di bawah ini



Gambar 4. 18 Diagram *Fishbone* untuk *risk event* harga iklan untuk promosi tinggi.

Dari gambar 4.18 di atas, diperoleh penyebab *risk event* harga iklan untuk promosi tinggi adalah dikarenakan media untuk iklan tidak mau menerima *fee* berupa barter.

Berdasarkan identifikasi menggunakan diagram *fishbone* dapat diketahui *risk register* pada operasional Hotel Unisi, dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4. 2 *Risk register* pada operasional Hotel Unisi

No	Objective / Tujuan	Proses Bisnis	Jenis Kelompok	Kode Risiko	<i>Risk Event</i>	Penyebab Risiko	Sumber Risiko
1	Data yang diinputkan sesuai dengan data yang ada di lapangan	Room Leader	Front Office (Pencatatan Data)	1FOA	Data customer yang di inputkan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan	Karyawan harus melayani customer yang datang secara langsung.	Internal
2	Seluruh tagihan milik customer terbayar lunas	Room Leader	Front Office (Pencatatan Data)	1FOB	Tagihan customer belum dibayar	Banyak customer yang minta untuk segera dilayani	Internal
3	Jumlah kamar yang dipesan sesuai dengan jadwal reservasi yang ada	Room Leader	Front Office (Penjadwalan Reservasi)	2FO	Reservasi via OTA terlewat	Email yang masuk banyak dan banyak customer yang harus segera dilayani	Internal
4	Meningkatkan kepuasan customer dalam pelayanan	Room Leader	House Keeping (Makeup Room)	1HKA	Tidak merefill amenities	Banyak pekerjaan yang lebih urgent dan harus segera dilaksanakan	Internal
5	Mengurangi kerusakan pada area hotel	Room Leader	House Keeping (Makeup Room)	1HKB	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai	Tidak adanya penjelasan bahan apa saja yang kurang baik apabila digunakan	Internal
6	Pelaksanaan general cleaning sesuai dengan <i>worksheet</i> yang ada	Room Leader	House Keeping (General Cleaning)	2HK	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	Kepentingan pribadi dari masing-masing karyawan	Internal

No	Objective / Tujuan	Proses Bisnis	Jenis Kelompok	Kode Risiko	Risk Event	Penyebab Risiko	Sumber Risiko
7	Mengurangi tingkat kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku	FB Leader	Food & Beverage (Pengolahan bahan baku)	1FBA	Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku	Kurangnya komunikasi pada saat proses pengerjaan	Internal
8	Meningkatkan kepuasan customer dalam pelayanan	FB Leader	Food & Beverage (Pengolahan bahan baku)	1FBB	Cita rasa olahan makanan kurang memuaskan	Kurangnya komunikasi pada saat proses memasak	Internal
9	Mengurangi cost pembelian bahan baku	FB Leader	Food & Beverage (Penyimpanan bahan baku)	2FB	Bahan baku rusak sebelum digunakan	Supplier tidak sesuai prosedur	Eksternal
10	Pelaksanaan preventive maintenance sesuai dengan <i>worksheet</i> yang ada	Engineering Crew	Engineering (Preventive maintenance)	1EA	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	Kepentingan pribadi dari masing-masing karyawan	Internal
11	Mengurangi cost maintenance pada mesin	Engineering Crew	Engineering (Preventive maintenance)	1EB	Kerusakan pada mesin pengolah limbah	Tidak ada anggaran untuk menambah mesin	Internal
12	Meningkatkan kepuasan customer dalam pelayanan	Engineering Crew	Engineering (Service Customer)	2E	Penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama	Dibutuhkan penggantian unit pada permasalahan	Internal
13	Meningkatkan kepuasan customer dalam pelayanan	Captain Security	Security (Pengaturan)	1S	Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi	Memerlukan cost yang besar untuk menambah kapasitas lahan yang digunakan	Internal

No	Objective / Tujuan	Proses Bisnis	Jenis Kelompok	Kode Risiko	Risk Event	Penyebab Risiko	Sumber Risiko
14	Mengurangi tingkat kesalahan dalam pemberian informasi	Sales Marketing Management	Sales & Marketing (Penjualan produk)	1SMA	Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail	Pemberian informasi hanya melalui <i>online</i> dan via telepon	Internal
15	Harga mampu bersaing secara kompetitif	Sales Marketing Management	Sales & Marketing (Penjualan produk)	1SMB	Persaingan harga jual yang kurang kompetitif	Kompetitor memiliki fasilitas yang lebih dengan harga yang sama	Eksternal
16	Mengurangi cost pemasangan iklan	Sales Marketing Management	Sales & Marketing (Pemasaran produk)	2SM	Harga iklan untuk promosi tinggi	Media untuk iklan tidak mau menerima <i>fee</i> berupa barter.	Eksternal

Dapat dilihat pada tabel di atas *risk register* yang ada pada operasional Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Maka selanjutnya akan masuk pada identifikasi *impact* dan *likelihood*.

## 4.2.4 Analisis Risiko

### 4.2.4.1 Kriteria Kemungkinan dan Dampak

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui dampak atau *impact* dan *likelihood* (kemungkinan) dari *risk event* yang terjadi pada operasional Hotel Unisi. Identifikasi dampak dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4. 3 Identifikasi dampak pada *risk event* di operasional Hotel Unisi

No	<i>Risk Causes</i>	<i>Event</i>	<i>Impact</i>
1	Karyawan harus melayani customer yang datang secara langsung.	Data customer yang di inputkan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan	Data base tidak sesuai dengan data lapangan
2	Banyak customer yang minta untuk segera dilayani	Tagihan customer belum dibayar	Mengalami kerugian
3	Email yang masuk banyak dan banyak customer yang harus segera dilayani	Reservasi via OTA terlewat	OTA tidak mendapat kamar
4	Banyak pekerjaan yang lebih urgent dan harus segera dilaksanakan	Tidak merefill amenities	Kepuasan customer berkurang
5	Tidak adanya penjelasan bahan baku apa saja yang kurang baik apabila digunakan	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai	Kebersihan tidak maksimal
6	Kepentingan pribadi dari masing-masing karyawan	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	Job-desk tidak terselesaikan
7	Kurangnya komunikasi pada saat proses pengerjaan	Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku	Karyawan cedera
8	Kurangnya komunikasi pada saat proses memasak	Cita rasa olahan makanan kurang memuaskan	Kepuasan customer berkurang
9	Supplier tidak sesuai prosedur	Bahan baku rusak sebelum digunakan	Cost untuk bahan baku lebih besar
10	Kepentingan pribadi dari masing-masing karyawan	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	Job-desk tidak terselesaikan
11	Tidak ada anggaran untuk menambah mesin	Kerusakan pada mesin pengolah limbah	Limbah menumpuk

No	<i>Risk Causes</i>	<i>Event</i>	<i>Impact</i>
12	Dibutuhkan penggantian unit pada permasalahan	Penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama	Kepuasan customer berkurang
13	Memerlukan cost yang besar untuk menambah kapasitas lahan yang digunakan	Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi	Kepuasan customer berkurang
14	Pemberian informasi hanya melalui foto	Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail	Tidak sesuai ekspektasi customer
15	Kompetitor memiliki fasilitas yang lebih dengan harga yang sama	Persaingan harga jual yang kurang kompetitif	Customer memilih tempat lain
16	Media partner untuk iklan tidak mau menerima <i>fee</i> berupa barter.	Harga iklan untuk promosi tinggi	Cost untuk iklan lebih besar

Dapat dilihat pada tabel di atas terdapat 16 *risk event* dengan dampak yang berbeda-beda. Berdasarkan pada tabel diatas, wawancara dan pengalaman *expert* dapat diketahui kriteria penilaian terhadap *impact* seperti pada tabel 4.4 di bawah ini.

Tabel 4. 4 Kriteria penilaian *impact*

<i>Impact</i>	1	2	3	4	5
Kriteria penilaian	<b>Sangat Rendah</b> ( <i>Insignificant</i> )	<b>Rendah</b> ( <i>Minor</i> )	<b>Sedang</b> ( <i>Moderate</i> )	<b>Tinggi</b> ( <i>Major</i> )	<b>Sangat Tinggi</b> ( <i>Catastropic</i> )
Data tidak sesuai	Tidak mempengaruhi data base	Melakukan pengecekan ulang terhadap data base	Data yang dibutuhkan tidak ada pada data base	Meminta customer untuk melakukan pengisian data ulang	Data base tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan
Tagihan belum terbayar	Tidak berdampak pada pendapatan hotel	Kerugian yang dialami hotel mencapai 10%	Kerugian yang dialami hotel mencapai 25%	Kerugian yang dialami hotel mencapai 40%	Kerugian yang dialami hotel >50%
Reservasi via OTA terlewat	Tidak mempengaruhi data reservasi yang ada	Data reservasi dilakukan pengecekan ulang	OTA tidak mendapat konfirmasi reservasi	OTA harus menunggu untuk di jadwalkan ulang reservasi	OTA tidak mendapatkan kamar sesuai pada tanggal reservasi
Tidak merefill amenities	Tidak mempengaruhi	Customer complain	Customer complain	Customer complain	Customer complain

<i>Impact</i>	1	2	3	4	5
Kriteria penilaian	<b>Sangat Rendah</b> <i>(Insignificant)</i>	<b>Rendah</b> <i>(Minor)</i>	<b>Sedang</b> <i>(Moderate)</i>	<b>Tinggi</b> <i>(Major)</i>	<b>Sangat Tinggi</b> <i>(Catastropic)</i>
	hi kepuasan customer	mencapai 1-2 kamar	mencapai 3-4 kamar	mencapai 4-5 kamar	mencapai > 5 kamar dan merasa hotel tidak sesuai standar
Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai	Tidak mempengaruhi hi kebersihan hotel	Kebersihan hotel berkurang hingga 5% dari standar	Kebersihan hotel berkurang hingga 10% dari standar	Kebersihan hotel berkurang hingga 15% dari standar	Kebersihan hotel berkurang hingga >20% dari standar dan menyebabkan kerusakan
Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	Tidak berdampak pada aktivitas job-desk	Job-desk hanya bisa terselesaikan 95%-75% dari target	Job-desk hanya bisa terselesaikan 74%-55% dari target	Job-desk hanya bisa terselesaikan 54%-45% dari target	Job-desk tidak dapat terselesaikan sesuai target
Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku	Menyentuh benda panas, luka melepuh kecil	Terkena pisau, luka sobek kecil	Terkena cipratan minyak panas, luka melepuh sedang	Terkena pisau, luka sobek besar	Tersiram minyak panas, luka melepuh parah
Cita rasa olahan kurang	Tidak mempengaruhi hi kepuasan customer	Customer tetap bisa menikmati hidangan	Customer merasa kurang puas tapi tidak melakukan komplain	Customer merasa kurang puas dan melakukan komplain	Customer tidak dapat menyantap hidangan yang disediakan karena rasa tidak sesuai ekspektasi
Bahan baku rusak sebelum digunakan	Tidak berdampak pada produksi olahan	Produksi olahan berkurang 1-10% dari target produksi harian	Produksi olahan berkurang 11-20% dari target produksi harian	Produksi olahan berkurang 20-30% dari target produksi harian	Produksi olahan berkurang > 40% dari target produksi harian
Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	Tidak berdampak pada aktivitas job-desk	Job-desk hanya bisa terselesaikan 95%-75% dari target	Job-desk hanya bisa terselesaikan 74%-55% dari target	Job-desk hanya bisa terselesaikan 54%-45% dari target	Job-desk tidak dapat terselesaikan sesuai target
Kerusakan pada mesin pengolah limbah	Tidak mempengaruhi hi pada limbah	Pengelolaan limbah tidak dapat maksimal	Pengelolaan limbah tidak dapat terselesaikan tepat waktu	Limbah yang dihasilkan menumpuk menyebabkan gangguan pada	Menyebabkan kerusakan lingkungan karena limbah tidak dapat dikelola dengan baik

<i>Impact</i>	1	2	3	4	5
Kriteria penilaian	<b>Sangat Rendah</b> ( <i>Insignificant</i> )	<b>Rendah</b> ( <i>Minor</i> )	<b>Sedang</b> ( <i>Moderate</i> )	<b>Tinggi</b> ( <i>Major</i> )	<b>Sangat Tinggi</b> ( <i>Catastropic</i> )
				lingkungan sekitar	
Penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama	Tidak mempengaruhi pada kepuasan customer	Customer menunggu beberapa menit	Customer menunggu beberapa jam	Customer menunggu > 24 jam	Customer meminta untuk mengganti kamar
Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi	Tidak berdampak pada kepuasan customer	Customer mengalami kesulitan saat akan parkir	Kendaraan customer harus diatur oleh security langsung	Kendaraan milik customer menumpuk di lahan parkir yang tersedia	Kendaraan milik customer harus diparkir diluar lahan hotel
Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail	Tidak mempengaruhi pada jumlah customer yang datang	Customer tidak melakukan complain	Customer meminta fasilitas tambahan	Customer merasa ekspektasi tidak sesuai dengan realita	Customer tidak jadi memilih hotel karena merasa fasilitas yang dijelaskan tidak sesuai seperti di lapangan
Persaingan harga jual yang kurang kompetitif	Tidak berdampak pada jumlah customer yang datang	Customer meminta discount harga	Customer meminta harga disamakan dengan kompetitor yang harga jual lebih rendah	Adanya penurunan jumlah customer	Customer lebih memilih kompetitor dengan harga yang lebih murah dan fasilitas lebih lengkap
Harga iklan tinggi	Tidak berdampak pada promosi	Promosi via stasiun tv hanya dilakukan 1 bulan sekali	Promosi hanya menggunakan media radio	Promosi hanya menggunakan media cetak	Tidak dapat melakukan promosi melalui media apapun

*Likelihood* atau kemungkinan terjadinya suatu risiko ditentukan melalui wawancara dan pengalaman *expert*. Berdasarkan hal tersebut didapat kriteria penilaian terhadap *likelihood* pada setiap *risk event* yang terjadi seperti pada tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 4. 5 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* data *customer* yang diinputkan tidak sesuai.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Data tidak sesuai
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	1 data yang diinput tidak sesuai dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	3 data yang diinput tidak sesuai dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	4 data yang diinput tidak sesuai dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	5 data yang diinput tidak sesuai dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	> 5 data yang diinput tidak sesuai dalam 1 bulan

Tabel 4. 6 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* tagihan belum terbayar.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Tagihan belum terbayar
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Semua tagihan terbayar
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	1 tagihan tidak terbayar dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	3 tagihan tidak terbayar dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	5 tagihan tidak terbayar dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	> 6 tagihan tidak terbayar dalam 1 bulan

Tabel 4. 7 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* reservasi OTA terlewat.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Reservasi via OTA terlewat
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	1 reservasi dari OTA tidak tercatat dalam 1 bulan

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Reservasi via OTA terlewat
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	2 reservasi dari OTA tidak tercatat dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	3 reservasi dari OTA tidak tercatat dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	4 reservasi dari OTA tidak tercatat dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	> 5 reservasi dari OTA tidak tercatat dalam 1 bulan

Tabel 4. 8 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* tidak merefill amenities.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Tidak merefill amenities
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	1 kamar terlewat refill amenities dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	2 kamar terlewat refill amenities dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	3 kamar terlewat refill amenities dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	4 kamar terlewat refill amenities dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	> 5 kamar terlewat refill amenities dalam 1 bulan

Tabel 4. 9 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Produk digunakan hanya 1 kali dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Produk digunakan hanya 2 kali dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Produk digunakan hanya 3 kali dalam 1 bulan

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Produk digunakan hanya 4 kali dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Produk digunakan > 5 kali dalam 1 bulan

Tabel 4. 10 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan *worksheet*.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Jadwal terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	1 jadwal tidak terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	2 jadwal tidak terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	3 jadwal tidak terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	> 4 jadwal tidak terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan

Tabel 4. 11 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Kecelakaan kerja ringan, karyawan bisa tetap masuk
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Kecelakaan kerja sedang, menyebabkan cedera ringan terhadap karyawan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Kecelakaan kerja cukup parah, menyebabkan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Kecelakaan kerja parah, menyebabkan

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Kecelakaan kerja sangat parah, menyebabkan

Tabel 4. 12 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* cita rasa olahan kurang.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Cita rasa olahan kurang
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Produk olahan dikomplain 1 kali dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Produk olahan dikomplain 2 kali dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Produk olahan dikomplain 3 kali dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Produk olahan dikomplain 4 kali dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Produk olahan dikomplain > 5 kali dalam 1 bulan

Tabel 4. 13 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* bahan baku rusak sebelum digunakan.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Bahan baku rusak sebelum digunakan
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Sejumlah 5% bahan baku rusak sebelum digunakan dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Sejumlah 10% bahan baku rusak sebelum digunakan dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Sejumlah 15% bahan baku rusak sebelum digunakan dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Sejumlah 20% bahan baku rusak sebelum digunakan dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	> 30% bahan baku rusak sebelum digunakan dalam 1 bulan

Tabel 4. 14 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan *worksheet*.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Jadwal terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	1 jadwal tidak terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	2 jadwal tidak terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	3 jadwal tidak terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	> 4 jadwal tidak terlaksana sesuai dengan <i>worksheet</i> dalam 1 bulan

Tabel 4. 15 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* kerusakan pada mesin pengolah limbah.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Kerusakan pada mesin pengolah limbah
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Kerusakan mesin ringan dan langsung bisa ditangani
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Kerusakan mesin sedang dan harus melakukan perbaikan di hari yang sama
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Kerusakan mesin cukup parah dan harus melakukan perbaikan dengan waktu yang cukup lama
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Kerusakan mesin parah dan harus melakukan pembelian spare part
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Kerusakan mesin sangat parah dan harus melakukan pergantian unit

Tabel 4. 16 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* penyelesaian masalah kompleks membutuhkan waktu yang lama.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Penyelesaian masalah kompleks membutuhkan waktu yang lama
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Masalah dapat langsung diselesaikan dalam hari yang sama
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Masalah dapat diselesaikan paling cepat dalam 1x24 jam
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Masalah dapat diselesaikan paling cepat dalam 2x24 jam
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Masalah dapat diselesaikan paling cepat dalam 3x24 jam
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Masalah dapat diselesaikan paling cepat dalam 4x24 jam

Tabel 4. 17 Kriteria *likelihood* pada *risk event* kapasitas tempat parkir tidak mencukupi.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Tidak terdapat kendaraan yang terparkir di luar lahan parkir selama high season
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Terdapat 1-2 kendaraan yang terparkir di luar lahan parkir selama high season
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Terdapat 3-4 kendaraan yang terparkir di luar lahan parkir selama high season
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Terdapat 5-6 kendaraan yang terparkir di luar lahan parkir selama high season
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Terdapat 7-8 kendaraan yang terparkir di luar lahan parkir selama high season

Tabel 4. 18 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* pemberian informasi fasilitas tidak mendetail.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Penurunan jumlah customer mencapai 10% dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Penurunan jumlah customer mencapai 20% dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Penurunan jumlah customer mencapai 30% dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Penurunan jumlah customer mencapai 40% dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Penurunan jumlah customer mencapai 50% dalam 1 bulan

Tabel 4. 19 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* persaingan harga jual yang kurang kompetitif.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Persaingan harga jual yang kurang kompetitif
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Harga jual kompetitor sesuai dengan standar yang ditentukan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Harga jual kompetitor $10\% <$ harga standar yang ditentukan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Harga jual kompetitor $20\% <$ harga standar yang ditentukan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Harga jual kompetitor $30\% <$ harga standar yang ditentukan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Harga jual kompetitor $40\% <$ harga standar yang ditentukan

Tabel 4. 20 Kriteria penilaian *likelihood* pada *risk event* harga iklan tinggi.

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi	Range	Harga iklan tinggi
1	<i>Unlikely</i>	Hampir tidak pernah terjadi	$0 < x \leq 10\%$	Tidak melakukan iklan sama sekali dalam 1 bulan
2	<i>Rare</i>	Jarang Terjadi	$10 < x \leq 30\%$	Iklan 1 kali dalam 1 bulan
3	<i>Moderate</i>	Bisa terjadi	$30 < x \leq 50\%$	Iklan 2 kali dalam 1 bulan
4	<i>Likely</i>	Sering terjadi	$50 < x \leq 70\%$	Iklan 3 kali dalam 1 bulan
5	<i>Almost Certain</i>	Hampir pasti terjadi	$70 < x \leq 90\%$	Iklan $> 4$ kali dalam 1 bulan

#### 4.2.4.2 Pengukuran Risiko

Dari hasil observasi dan wawancara *expert* sebelumnya sudah diperoleh kriteria penilaian terhadap *likelihood* dan *impact* terhadap *risk event* yang terjadi pada operasional Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Pengisian kuisioner dilakukan juga oleh *expert* untuk menentukan nilai risiko pada operasional. Tabel 4.21 di bawah ini menunjukkan hasil pengolahan data untuk nilai risiko pada operasional.

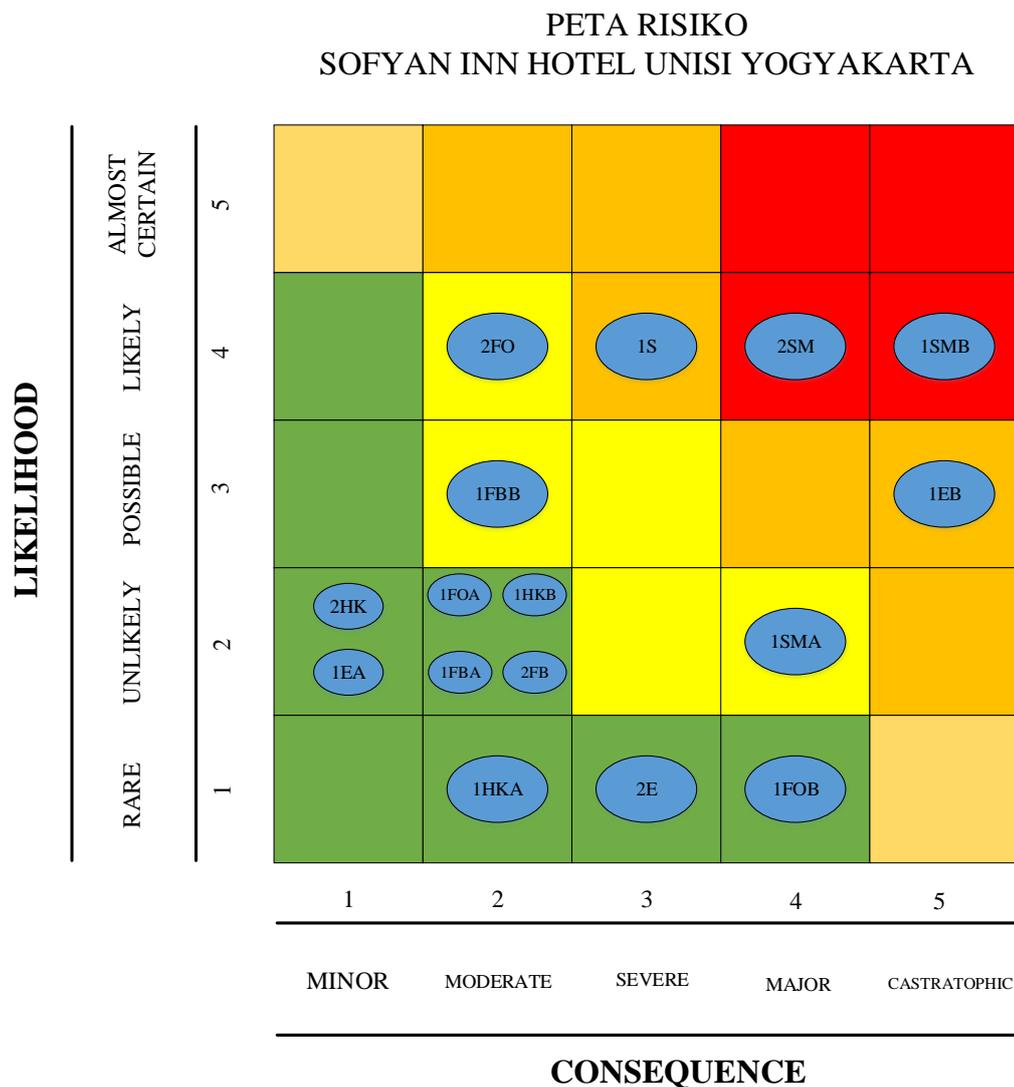
Tabel 4.21 Nilai risiko operasional hotel

Kode Risiko	Risk Event	Score / Inherent Risk		
		Likelihood	Impact	Level Of Risk
1FOA	Data customer yang di inputkan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan	1	4	4
1FOB	Tagihan customer belum dibayar	2	2	4
2FO	Reservasi via OTA terlewat	4	2	8
1HKA	Tidak merefill amenities	1	2	2
1HKB	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai	2	2	4
2HK	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	2	1	2
1FBA	Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku	2	2	4
1FBB	Cita rasa olahan makanan kurang memuaskan	3	2	6
2FB	Bahan baku rusak sebelum digunakan	2	2	4
1EA	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	2	1	2
1EB	Kerusakan pada mesin pengolah limbah	3	5	15
2E	Penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama	3	1	3
1S	Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi	4	3	12
1SMA	Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail	2	4	8
1SMB	Persaingan harga jual yang kurang kompetitif	4	5	20
2SM	Harga iklan untuk promosi tinggi	4	4	16

Pada tabel 4.21 diatas menjelaskan tentang pengukuran terhadap risiko. Dimana nilai tertinggi terdapat pada risiko persaingan harga jual yang kurang kompetitif, dengan nilai sebesar 20. Nilai 20 diperoleh dari hasil perkalian nilai *likelihood* dan *impact*. Pada risiko lainnya, pengukuran yang dilakukan tetaplah sama, yaitu dengan cara melakukan perkalian antara nilai *likelihood* dan nilai *impact*.

#### 4.2.5 Evaluasi Risiko

Setelah menyelesaikan pengukuran risiko dan mendapatkan nilai dari risiko tersebut maka dilanjutkan dengan tahap berikutnya yaitu evaluasi risiko. Dimana tahapan ini adalah pembuatan *risk map* atau peta risiko. Peta risiko digambarkan pada Gambar 4.3 di bawah ini.



Gambar 4. 19 *Risk Map* Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta

Risiko yang sudah dihitung dan memiliki nilai, akan diletakan pada peta risiko seperti pada gambar 4.3 di atas sesuai dengan nilai yang diperoleh dari hasil pengukuran risiko. Hal ini dapat mempermudah perusahaan untuk melakukan mitigasi atau penanganan terhadap risiko. Dengan peta risiko seperti pada gambar 4.3 diatas, perusahaan juga bisa memprioritaskan risiko sesuai dengan nilai yang didapat. Pada penelitian ini Sofyan Inn

Hotel Unisi Yogyakarta telah melakukan *controlling* terhadap risiko yang sudah dihitung. Pada Tabel 4.22 di bawah ini dapat diketahui *controlling* yang sudah dilakukan oleh operasional hotel sebagai berikut.

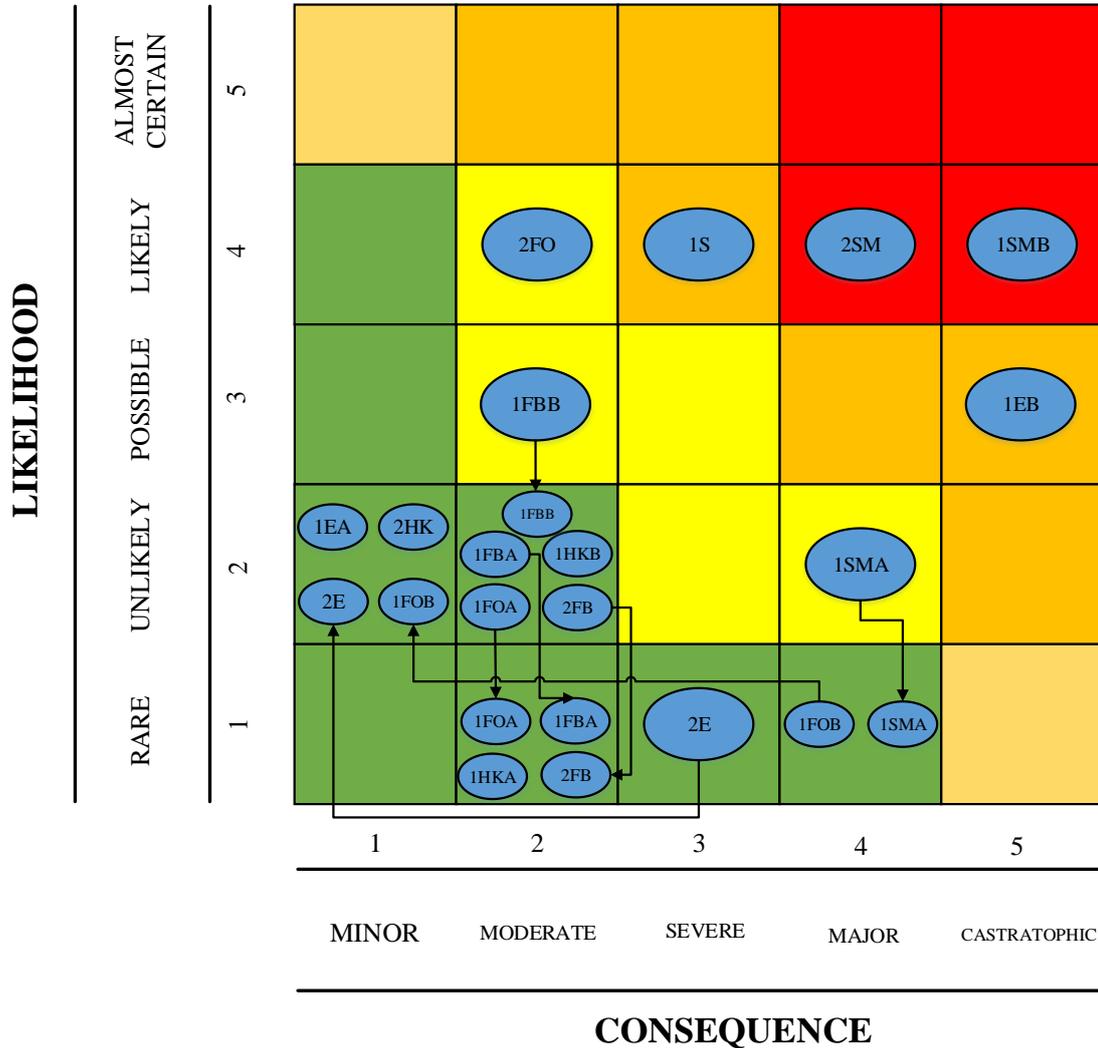
Tabel 4.22 *Controlling* yang dilakukan

Existing Control			Score / Residual Risk		
Ada / Tidak Ada	Memadai / Belum Memadai	Dijalankan 100% / Belum dijalankan	Likelihood	Impact	Level Of Risk
Ada	Memadai (Melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diinputkan)	Dijalankan 100%	1	2	2
Ada	Memadai (Karyawan divisi FO mengganti rugi sejumlah tagihan yang tidak terbayar)	Dijalankan 100%	2	1	2
Ada	Belum Memadai (Melakukan pengecekan ulang pada setiap email reservasi yang masuk)	Belum dijalankan 100%	4	2	8
Ada	Memadai (Melakukan pengecekan ulang pada saat akan merefill amenities)	Dijalankan 100%	1	2	2
Ada	Memadai (Tidak membeli produk kebersihan yang sama seperti sebelumnya)	Dijalankan 100%	2	1	2
Ada	Memadai (Melakukan koordinasi dengan karyawan lainnya)	Dijalankan 100%	2	1	2
Ada	Memadai (Menggunakan Alat Pelindung Diri pada saat bekerja)	Dijalankan 100%	1	2	2
Ada	Memadai (Melakukan evaluasi pada setiap olahan)	Dijalankan 100%	2	2	4
Ada	Memadai (Melakukan pengecekan ulang kepada supplier bahan baku)	Dijalankan 100%	1	2	2
Ada	Memadai (Melakukan koordinasi dengan karyawan lainnya)	Dijalankan 100%	2	1	2
Tidak Ada	Belum Memadai (Belum melakukan perbaikan terhadap mesin)	Belum dijalankan 100%	3	5	15
Ada	Memadai (Melakukan penawaran solusi lainnya sebelum melakukan perbaikan yang membutuhkan waktu lama)	Dijalankan 100%	2	1	2
Tidak Ada	Belum Memadai (Tidak bisa melakukan perluasan kapasitas parkir)	Belum dijalankan 100%	4	3	12
Ada	Memadai (Memberikan penjelasan fasilitas melalui foto)	Dijalankan 100%	1	4	4

Existing Control			Score / Residual Risk		
Ada / Tidak Ada	Memadai / Belum Memadai	Dijalankan 100% / Belum dijalankan	Likelihood	Impact	Level Of Risk
Ada	Belum Memadai (Melakukan peningkatan dalam pelayanan)	Dijalankan 100%	4	5	20
Ada	Belum Memadai (Mengganti media lain untuk melakukan promosi dengan iklan)	Dijalankan 100%	4	4	16

Setelah dilakukan *controlling* terhadap *risk event* yang sudah dihitung, berikut merupakan *risk map* yang sudah mendapatkan *controlling* oleh operasional Hotel Unisi Yogyakarta.

PETA RISIKO  
SOFYAN INN HOTEL UNISI YOGYAKARTA



Gambar 4. 20 Risk Map Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta setelah dilakukan controlling

Berdasarkan risk map diatas, diperoleh prioritas risiko dari Hotel Unisi Yogyakarta. Dimana akan dilakukan mitigasi, dengan adanya prioritas risiko maka mitigasi dapat dilakukan berdasarkan risiko yang memiliki nilai paling tinggi.

Pada tabel 4.23 di bawah ini dapat diketahui prioritas risiko yang ada sebagai berikut.

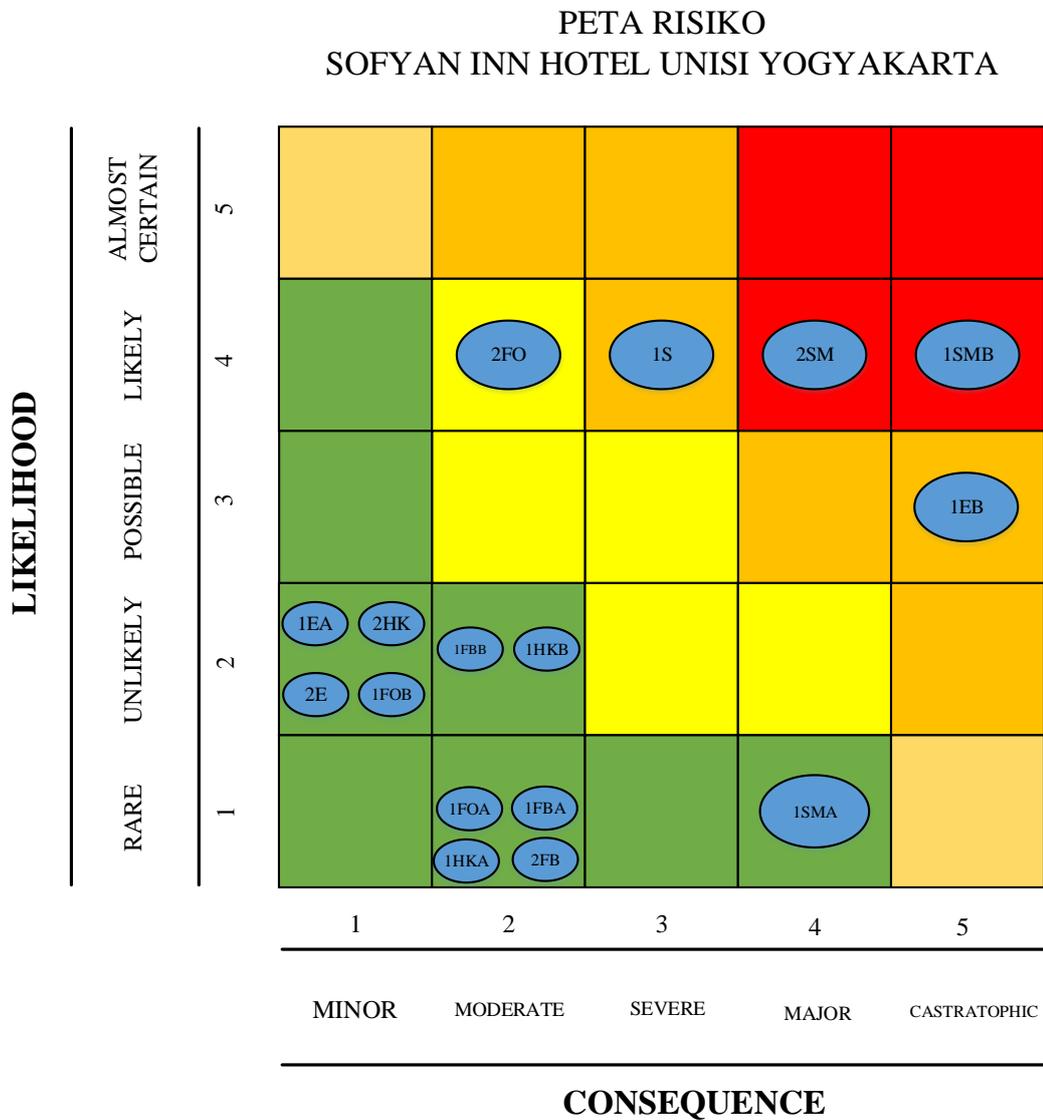
Tabel 4.23 Prioritas Risiko

No Prioritas	Kode Risiko	Risiko Prioritas	Nilai
1	1SMB	Persaingan harga jual yang kurang kompetitif	20
2	2SM	Harga iklan untuk promosi tinggi	16
3	1EB	Kerusakan pada mesin pengolah limbah	15
4	1S	Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi	12
5	2FO	Reservasi via OTA terlewat	8
6	1FBB	Cita rasa olahan makanan kurang memuaskan	4
7	1SMA	Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail	4
8	1FOA	Data <i>customer</i> yang diinputkan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan	2
9	1FOB	Tagihan customer belum dibayar	2
10	1HKA	Tidak merefill amenities	2
11	1HKB	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai	2
12	2HK	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	2
13	1FBA	Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku	2
14	2FB	Bahan baku rusak sebelum digunakan	2
15	1EA	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	2
16	2E	Penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama	2

Berdasarkan pada tabel 4.23 di atas, dapat diketahui prioritas risiko ada pada *risk event* persaingan harga jual yang tidak kompetitif (1SMB) dengan nilai sebesar 20 dan pada *risk event* harga iklan untuk promosi tinggi (2SM) dengan nilai sebesar 16. Selanjutnya akan ada usulan mitigasi untuk semua *risk event* namun tidak semua menjadi prioritas untuk pelaksanaannya, hanya *risk event* yang memiliki nilai tertinggi saja.

### 4.2.6 Mitigasi Risiko

Berdasarkan pada *risk map* setelah adanya *controlling* maka dilakukanlah perencanaan mitigasi. *Risk map* setelah *controlling* bisa dilihat pada gambar 4.21 di bawah ini



Gambar 4.21 *Risk Map* setelah adanya *controlling*

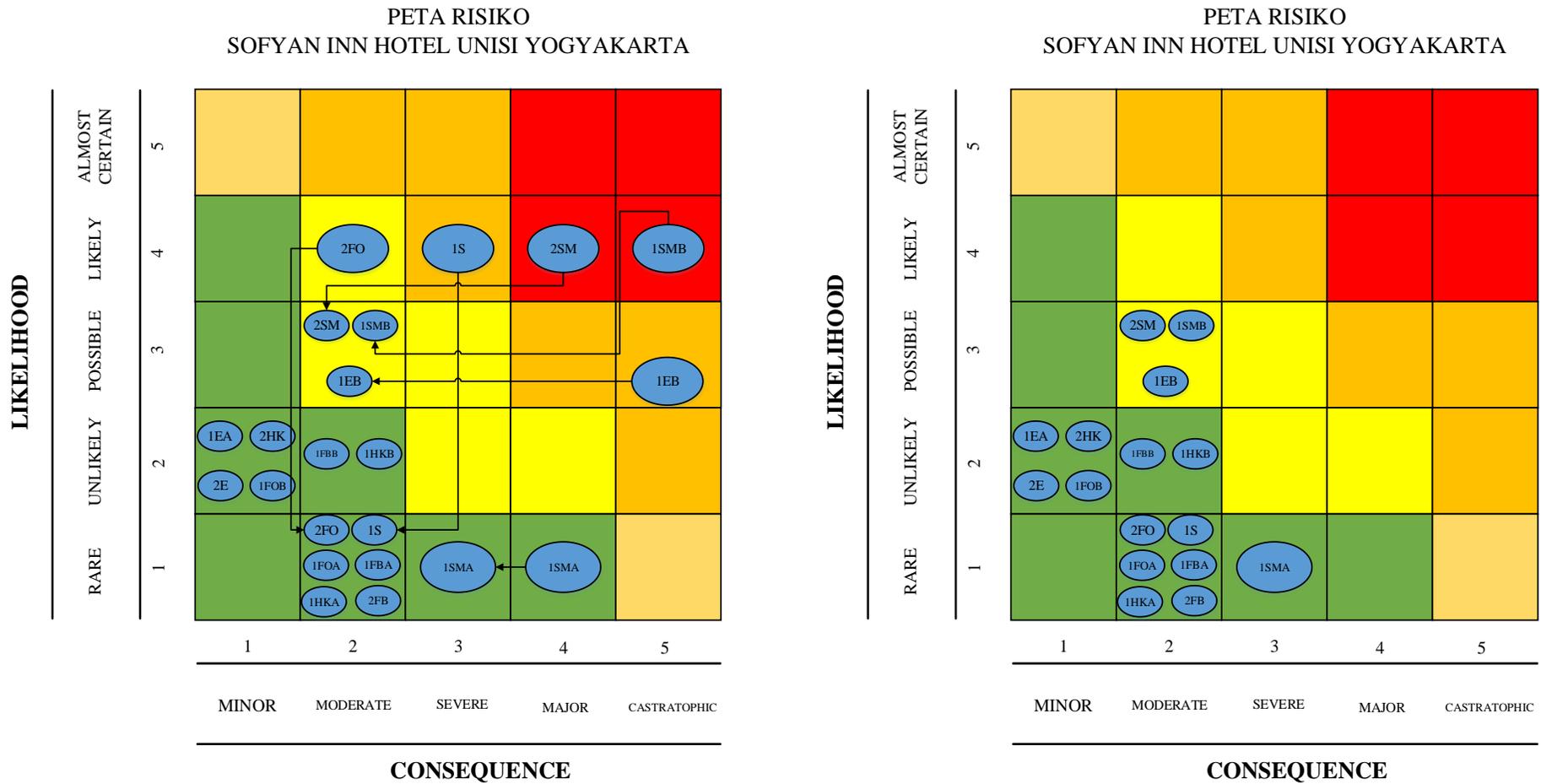
Mitigasi risiko dilakukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko atau mengurangi dampak dari terjadinya risiko tersebut. Berikut ini mitigasi yang akan dilakukan untuk setiap risiko yang ada di Sofyan Inn Unisi Hotel merujuk pada tabel prioritas risiko dan *risk map* yang sudah mendapatkan *controlling* dapat dilihat pada tabel 4.24 di bawah ini

Tabel 4.24 Mitigasi Risiko

Kode Risiko	<i>Risk Event</i>	Nilai	Tindakan Mitigasi
1SMB	Persaingan harga jual yang kurang kompetitif	20	Meningkatkan pelayan dengan membuat SOP dari Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta
2SM	Harga iklan untuk promosi tinggi	16	Menggunakan <i>social media</i> atau media cetak untuk melakukan promosi atau iklan
1EB	Kerusakan pada mesin pengolah limbah	15	<i>Maintenance</i> rutin terhadap mesin pengolah limbah.
1S	Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi	12	Memprioritaskan kendaraan pribadi untuk parkir di area dalam
2FO	Reservasi kamar via <i>Online Travel Agent</i> terlewat	8	Pengecekan reservasi yang <i>terinput</i> dair <i>Online Travel Agent</i> secara berkala
1FBB	Cita rasa olahan makanan kurang memuaskan	4	Evaluasi pada setiap produk olahan makanan yang akan disajikan, tidak lupa produk olahan lainnya
1SMA	Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail	4	Menjelaskan fasilitas dengan menggunakan berbagai media tidak hanya media <i>online</i> dan via telepon
1FOA	Data <i>customer</i> yang <i>diinputkan</i> tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan	2	Pengecekan data secara berkala pada <i>database</i> dan data di lapangan
1FOB	Tagihan customer belum dibayar	2	Memastikan seluruh tagihan sudah terbayar lunas sebelum <i>customer check out</i>
1HKA	Tidak merefill amenities	2	Pengecekan ketersediaan amenities pada saat melakukan refill secara berkala
1HKB	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai	2	Mengganti produk kebersihan yang sesuai
2HK	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	2	Kordinasi antara karyawan satu dengan yang lainnya
1FBA	Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku	2	Mewajibkan penggunaan APD pada saat bekerja dan memperhatikan lingkup ruang kerja
2FB	Bahan baku rusak sebelum digunakan	2	Memilih <i>supplier</i> yang memiliki bahan baku dengan kualitas terbaik
1EA	Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	2	Kordinasi antara karyawan satu dengan yang lainnya
2E	Penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama	2	Memberikan pilihan solusi terhadap <i>customer</i>

Dari tabel 4.24 di atas tindakan mitigasi ini akan difokuskan penerapannya pada 4 *risk event* teratas yang memiliki nilai paling tinggi. Diantaranya terdapat *risk event* dengan kode 1SMB yaitu persaingan harga jual yang kurang kompetitif, kode 2SM yaitu harga iklan untuk promosi tinggi, kode 1EB yaitu kerusakan pada mesin pengolahan limbah dan kode 1S yaitu kapasitas tempat parkir yang tidak mencukupi.

Setelah dilakukannya rancangan tindakan mitigasi maka diharapkan *risk event* yang memiliki nilai tinggi akan mengalami penurunan nilai, sehingga jika digambarkan menggunakan *risk map* maka akan seperti pada gambar 4.22 di bawah ini



Gambar 4.22 Risk map setelah diterapkannya tindakan mitigasi

#### 4.2.7 Monitoring

Adanya tindakan mitigasi maka dibutuhkan jadwal perencanaan monitoring untuk pelaksanaan mitigasi.

Tabel 4.25 Jadwal perencanaan Monitoring

Kode risiko	Risk Treatment	Deskripsi Tindakan mitigasi	Plan		
	Opsi Perlakuan Risiko		Target	<i>Due date</i>	Penanggung Jawab
1SMB	Avoid	Meningkatkan pelayan dengan membuat SOP dari pelayanan Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta	100% meningkatkan kepuasan <i>customer</i>	05 Agustus 2018	Sales Marketing Management
2SM	Reduce	Menggunakan social media atau media cetak untuk melakukan promosi atau iklan	95% mengurangi cost iklan	06 Agustus 2018	Sales Marketing Management
1EB	Reduce	Maintenance rutin terhadap mesin pengolah limbah.	90% jadwal maintenance per bulan terlaksana	05 Agustus 2018	Engineering Crew
1S	Reduce	Memprioritaskan kendaraan pribadi untuk parkir di dalam	80% kendaraan dapat terparkir dengan baik	07 Agustus 2018	Captain Security

#### 4.2.8 RACI

Tabel 4. 26 Matrik Penugasan Tanggung Jawab (RACI)

	<i>Hotel Manager</i>	<i>Room Leader</i>	<i>FB Leader</i>	<i>Sales Marketing Management</i>	<i>Captain Security</i>	<i>FO SPV</i>	<i>HK SPV</i>	<i>Sales Executive</i>	<i>FO Agent</i>	<i>Cook</i>	<i>Security Guard</i>	<i>Engineering Crew</i>	<i>HK Attendant</i>	<i>Steward</i>	<i>Waiter/ess</i>	
<i>Risk Event</i>																
Data customer yang di inputkan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan.	I	A				C			R							
Tagihan customer belum dibayar	I	A				C			R							
Reservasi via OTA terlewat	I	A				C			R							
Tidak merefill amenities	I	A					C						R			
Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai	I	A					C						R			
Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	I	A					C						R			
Kecelakaan kerja saat proses pengolahan bahan baku	I		A							R				R	R	
Cita rasa olahan makanan kurang memuaskan	I		A							R				R	R	
Bahan baku rusak sebelum digunakan																
Jadwal pelaksanaan tidak sesuai dengan <i>worksheet</i>	A											R				
Kerusakan pada mesin pengolah limbah	C											R				
Penyelesaian masalah membutuhkan waktu yang lama	A											R				
Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi	I				A						R					

	<i>Hotel Manager</i>	<i>Room Leader</i>	<i>FB Leader</i>	<i>Sales Marketing Management</i>	<i>Captain Security</i>	<i>FO SPV</i>	<i>HK SPV</i>	<i>Sales Executive</i>	<i>FO Agent</i>	<i>Cook</i>	<i>Security Guard</i>	<i>Engineering Crew</i>	<i>HK Attendant</i>	<i>Steward</i>	<i>Waiter/ess</i>	
<i>Risk Event</i>																
Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail	I			A				R								
Persaingan harga jual yang kurang kompetitif	I			A				R								
Harga iklan untuk promosi tinggi	I			A				R								

Keterangan:

- Responsible* Orang yang melakukan pekerjaan
- Accountable* Orang yang bertanggung jawab terhadap penyelesaian pekerjaan
- Consulted* Orang yang dimintai pendapat terhadap suatu pekerjaan
- Informed* Orang yang selalu mendapatkan informasi suatu pekerjaan