

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Identifikasi Risiko

Dari hasil identifikasi risiko teridentifikasi 16 *risk event* dan 16 *risk causes*. Penentuan *risk causes* menggunakan diagram *fish bone* dimana terdapat 5 aspek yang mempengaruhi penentuan *risk causes* dari setiap *risk event* yang ada. Berdasarkan wawancara dengan *expert* maka diperoleh *risk cause* yang paling mempengaruhi *risk event* yang ada. Selanjutnya didapatkan *risk register* yang bertujuan untuk mempermudah melakukan identifikasi terhadap *impact* dan *likelihood*.

Pada tabel 4.3 *impact* dari masing-masing *risk event* diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan *expert*. Kriteria terhadap *impact* juga ditentukan berdasarkan pertimbangan dari *expert* seperti pada tabel 4.4. Pada tabel 4.5 sampai dengan tabel 4.20 kriteria penilaian *likelihood* pada setiap *risk event* yang ada ditentukan berdasarkan pada wawancara dan pengalaman *expert*.

5.2 Pembahasan Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko kriteria penilaian *likelihood* pada setiap *risk event* yang ada ditentukan berdasarkan hasil kuisioner yang diisi oleh *expert*. Pada tabel 4.2 didapatkan hasil perhitungan dari kuisioner yang diisi yaitu berupa nilai. Nilai yang diperoleh pada tabel tersebut merupakan hasil dari perkalian nilai *likelihood* dan *impact*.

5.3 Pembahasan Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko mengacu pada hasil perhitungan risiko itu sendiri yang kemudian digambarkan dalam bentuk peta risiko atau lebih dikenal dengan *risk map*. Pada *risk map* ini akan diketahui risiko-risiko yang sangat merugikan bagi perusahaan itu sendiri. Seperti pada gambar 4.19, terdapat *risk event* yang berada melebihi batas toleransi. Sehingga perlu pengecekan, ada atau tidaknya *controlling* terhadap *risk event* tersebut.

Adanya *controlling* yang dilakukan membuat nilai dari beberapa *risk event* menurun, sehingga tidak terlalu banyak *risk event* yang melampaui batas toleransi yang ada.

5.4 Pembahasan Mitigasi Risiko

Berdasarkan pada tabel 4.24 terdapat 4 *risk event* yang memiliki nilai paling tinggi. Hal ini menjadi fokus penerapan mitigasi yang akan dilakukan. *Risk event* yang terpilih diantaranya sebagai berikut:

1. Persaingan harga jual yang kurang kompetitif (1SMB)

Pada *risk event* ini tindakan mitigasi yang akan dilakukan adalah meningkatkan pelayanan dengan membuat SOP dari pelayanan Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta. Pada pembuatan SOP ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan sehingga ketika SOP berjalan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan secara signifikan. Pembuatan SOP mengacu pada *template* yang dikeluarkan oleh Kementrian PAN dan RB pada tahun 2014 seperti pada gambar 4.23 di bawah ini.

PROSEDUR PEMBUATAN LAPORAN KONSINYERING									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid	Kasubid	Analisis	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering					Agenda Kerja	15 menit	Disposisi	
2.	Memerintahkan analisis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering					Disposisi	15 menit	Disposisi	
3.	Mengumpulkan dan menyerahkan bahan konsinyering kepada Kasubid					Disposisi	1 hari	Bahan Laporan, Disposisi	SOP Pengumpul-an Bahan
4.	Mengonsep laporan konsinyering dan menyerahkan kepada Kabid					Bahan Laporan	2 jam	Konsep Laporan, Disposisi	
5.	Memeriksa konsep laporan konsinyering. Jika setuju menyampaikan kepada Asdep. Jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubid untuk diperbaiki.					Konsep Laporan	1 jam	Draft Laporan, Disposisi	
6.	Memeriksa draft laporan konsinyering. Jika setuju menandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kabid untuk diperbaiki.					Draft Laporan	1 jam	Laporan, Disposisi	
7.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubid untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
8.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analisis untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
9.	Mendokumentasikan Laporan Konsinyering.					Laporan	15 menit	Laporan, Bukti Dokumentasi	SOP Pendokumentasi-an Dokumen

Gambar 5. 1 Contoh pembuatan SOP

Sumber: Kementerian PAN dan RB, 2014.

Berdasarkan pada contoh pembuatan SOP di atas maka berikut merupakan SOP usulan sebagai tindakan mitigasi, seperti pada gambar 4.24 di bawah ini.

SOP Peningkatan Pelayanan pada Hotel Unisi Yogyakarta.

NO	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		General Manager	Room Leader	Food and Beverage Leader	Sales marketing management	Accounting	Security	Engineering	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan salam dan senyum pada tamu yang akan check in maupun check out		○ ↓							2 menit	Memberikan kesan pertama yang baik	
2	Memastikan tata tertib hotel sudah diberitahukan kepada tamu yang akan check in		□ ↓							10 menit	Meminimalisir terjadinya kesalahan pemahaman	
3	Selalu menawarkan bantuan kepada tamu yang akan check in maupun check out		□ ↓							2 menit		
4	Memastikan semua produk sudah siap untuk disuguhkan kepada tamu		□ ↓						Kamar, makanan dan minuman	1 jam		Pengecekan kamar dilakukan setiap hari
5	Mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu		□ ↓							2 jam		
6	Meminta tamu untuk mengulas Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta pada aplikasi <i>Online Travel Agent</i> ataupun pada <i>Local Guide Google</i> .		○ ↓							2 menit	Rating hotel	

Gambar 5. 2 Usulan SOP peningkatan pelayanan pada Hotel Unisi Yogyakarta.

2. Harga iklan untuk promosi tinggi (2SM)

Pada *risk event* ini tindakan mitigasi yang akan dilakukan adalah menggunakan *social media* atau media cetak untuk melakukan promosi atau iklan. Menurut laporan *We Are Social* (Januari 2018) dengan judul “*Essential Insight Into Internet, Social Media, Mobile and Ecommerce Use Around the World*” menyebutkan 132,7 juta pengguna *internet* di Indonesia aktif menggunakan *social media*. Salah satu *social media* yang akan digunakan yaitu pada *platform twitter* dengan jumlah persentasi sebanyak 27%. Pemilihan ini mengacu pada harga iklan yang ditawarkan, menurut *expert* dibagian *sales and marketing facebook* dan *instagram* memiliki harga iklan yang cukup tinggi dibandingkan yang lain, sehingga *twitter* dipilih untuk menjadi usulan mitigasi. Contoh pembuatan akun pada aplikasi *twitter* dapat dilihat pada gambar 4.25 di bawah ini.



Gambar 5. 3 Usulan pembuatan *social media*; *Twitter*.

3. Kerusakan pada mesin pengolah limbah (1EB)

Pada *risk event* ini tindakan mitigasi yang akan dilakukan adalah *maintenance* rutin terhadap mesin pengolah limbah. Usulan yang diberikan adalah dengan pembuatan *worksheet* untuk *maintenance* mesin secara rutin. *Worksheet* usulan dapat dilihat pada gambar 4.26 di bawah ini.

WORKSHEET PENGECEKAN MESIN PENGOLAH LIMBAH				
	Nama Mesin			
	Lokasi			
	Tanggal Cheking			
No	Komponen Mesin	Kondisi di Lapangan		Tindak Lanjut
		Bagus	Tidak	

Gambar 5. 4 Usulan *worksheet* untuk *maintenance* mesin secara rutin.

4. Kapasitas tempat parkir tidak mencukupi (1S)

Pada *risk event* ini tindakan mitigasi yang akan dilakukan adalah memprioritaskan kendaraan pribadi. Usulan yang diberikan adalah dengan cara melakukan kerja sama dengan pihak PT. KAI dalam menggunakan lahan parkir di dalam Stasiun Tugu Yogyakarta. Bentuk kerja sama yang diusulkan adalah pihak Sofyan Inn Hotel Unisi akan menyewa lahan parkir milik PT. KAI di Stasiun Tugu Yogyakarta, dimana usulan ini akan dipilih pada saat kapasitas parkir di Hotel Unisi sudah benar-benar penuh.

Dari usulan diatas, pada implementasinya terdapat kendala yang dihadapi. Pada implementasi SOP, saat *high season* akan banyak kendala yang dihadapi karena banyak pelanggan yang ingin diprioritaskan untuk segera dilayani sedangkan karyawan yang bertugas jumlahnya terbatas namun harus mampu menyelesaikan tugas-tugasnya. Sehingga ada beberapa SOP yang terlewat atau tidak terlaksana. Pada implementasi

usulan melakukan kerja sama dengan pihak PT. KAI terkendala ketika sedang *high season* lokasi parkir di hotel maupun di stasiun penuh sehingga membuat beberapa kendaraan pelanggan berada diluar area parkir namun masih dalam zona aman. Hal tersebut terkendala karena kapasitas lahan parkir di hotel tidak dapat diperluas.

5.5 Pembahasan Monitoring

Monitoring dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan dan memiliki target selesai. Sehingga dapat dilihat apakah tindakan mitigasi yang diusulkan mampu berjalan sesuai dengan target yang ada atau tidak. Dikarenakan keterbatasan waktu penelitian, maka monitoring ini hanya sebatas penjadwalan saja.