

LAMPIRAN

Kuisisioner *Impact*

	<p>Kuesioner (Studi Kasus Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta) Oleh : Tisya Fitriani (14522046) JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA</p>	<p>RAHASIA</p>
---	---	-----------------------

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya Tisya Fitriani mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia, dengan kuisisioner ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir mengenai Manajemen Risiko pada Operasional Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

A. Identitas

Nama :

Divisi :

B. Penilaian Risiko

Penilaian terhadap dampak risiko dapat terjadi (*impact*)

Berikut merupakan tabel skala penilaian dampak risiko

Skala	Kategori Probabilitas	Deskripsi
1	Insignificant	Sangat rendah
2	Minor	Rendah
3	Moderate	Sedang
4	Major	Tinggi
5	Catastropic	Sangat Tinggi

Penilaian risiko divisi *Front Office*

No	Impact	1	2	3	4	5	<i>Impact</i>
	Kriteria penilaian	Sangat Rendah (Insignificant)	Rendah (Minor)	Sedang (Moderate)	Tinggi (Major)	Sangat Tinggi (Catastropic)	
1	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	
2	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%	
3	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	

Penilaian risiko divisi *Engineering Crew*

No	Impact	1	2	3	4	5	<i>Impact</i>
	Kriteria penilaian	Sangat Rendah (Insignificant)	Rendah (Minor)	Sedang (Moderate)	Tinggi (Major)	Sangat Tinggi (Catastropic)	
1	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	

No	Impact	1	2	3	4	5	Impact
	Kriteria penilaian	Sangat Rendah (Insignificant)	Rendah (Minor)	Sedang (Moderate)	Tinggi (Major)	Sangat Tinggi (Catastropic)	
2	Kerusakan pada mesin pengolah limbah	Tidak mempengaruhi pada limbah	Pengelolaan limbah tidak dapat maksimal	Pengelolaan limbah tidak dapat terselesaikan tepat waktu	Limbah yang dihasilkan menumpuk menyebabkan gangguan pada lingkungan sekitar	Menyebabkan kerusakan lingkungan karena limbah tidak dapat dikelola dengan baik	
3	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	

Penilaian risiko divisi *Security*

No	Impact	1	2	3	4	5	Impact
	Kriteria penilaian	Sangat Rendah (Insignificant)	Rendah (Minor)	Sedang (Moderate)	Tinggi (Major)	Sangat Tinggi (Catastropic)	
1	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	

Penilaian risiko divisi *Food and Beverage*

No	Impact	1	2	3	4	5	Impact
	Kriteria penilaian	Sangat Rendah (Insignificant)	Rendah (Minor)	Sedang (Moderate)	Tinggi (Major)	Sangat Tinggi (Catastropic)	
1	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	
2	Cita rasa olahan kurang	Tidak mempengaruhi 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 ekspetasi	
3	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	

Penilaian risiko divisi *House Keeping*

No	Impact	1	2	3	4	5	Impact
	Kriteria penilaian	Sangat Rendah (Insignificant)	Rendah (Minor)	Sedang (Moderate)	Tinggi (Major)	Sangat Tinggi (Catastropic)	
1	Tidak merefill amenities	Tidak mempengaruhi kepuasan customer	Customer complain mencapai 1-2 kamar	Customer complain mencapai 3-4 kamar	Customer complain mencapai 4-5 kamar	Customer complain mencapai > 5 kamar dan merasa hotel tidak sesuai standar	
2	Menggunakan produk kebersihan yang tidak sesuai	Tidak mempengaruhi 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	
3	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	

Penilaian risiko divisi *Sales Marketing Management*

No	Impact	1	2	3	4	5	<i>Impact</i>
	Kriteria penilaian	Sangat Rendah (Insignificant)	Rendah (Minor)	Sedang (Moderate)	Tinggi (Major)	Sangat Tinggi (Catastropic)	
1	Pemberian Informasi fasilitas tidak mendetail	Tidak mempengaruhi pada jumlah customer yang datang	Customer tidak melakukan komplain	Customer meminta fasilitas tambahan	Customer merasa ekspetasi tidak sesuai dengan reliata	Customer tidak jadi memilih hotel karena merasa fasilitas yang dijelaskan tidak sesuai seperti di lapangan	
2	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	
3	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	