



Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Rumah Makan Ondo Grill Batak

Eli Agustina Br Tarigan¹, Jeni Sinurat², Ibersina Br Ginting³, Rossy Pratiwi Sihombing⁴, Putri Kemala Dewi Lubis⁵

¹⁻⁵ Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Alamat: Jln. William Iskandar Ps. V, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei Tuan, Sumatera Utara 20221.

Korespondensi Penulis : eliagustinabrtarigan@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the operational risks faced by Rumah Makan Ondo Batak Grill, a famous culinary business on Jl. Weaving Factory No. 45, Sei Putih Tengah, Medan Petisah District, Medan City, North Sumatra. The qualitative method used in this research is data collection techniques by conducting direct observations and interviews with the owner of the Ondo Grill Batak Restaurant. The research results reveal that there are several significant operational risks, including hygiene and food safety risks, equipment damage risks, employee absenteeism risks, and customer number risks. To manage possible risks, Ondo Restaurant has implemented several strategies, such as regular employee training regarding food hygiene and safety, routine maintenance and inspection of cooking equipment, and development of an employee attendance management system. Apart from that, this restaurant is also diversifying its menu and promotions to attract more customers and maintain income stability. This research concludes that effective operational risk management is very important for the survival and success of Ondo Restaurant. The recommendations provided include improving the risk monitoring system and implementing risk management strategies on a regular basis.*

Keywords: *Operational Risk, Restaurant, Risk Management, Food Hygiene, Customer Service.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko operasional yang dihadapi pada Rumah Makan Ondo Grill Batak, sebuah usaha kuliner yang terkenal di Jl. Pabrik Tenun No 45, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Metode kualitatif digunakan pada penelitian ini yaitu dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada pemilik Rumah Makan Ondo Grill Batak. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat beberapa risiko operasional yang signifikan, antara lain risiko kebersihan dan keamanan makanan, risiko kerusakan peralatan, risiko ketidakhadiran karyawan, dan risiko fluktuasi jumlah pelanggan. Untuk mengelola risiko-risiko yang kemungkinan terjadi, Rumah Makan Ondo telah menerapkan beberapa strategi, seperti pelatihan pada karyawan secara berkala mengenai kebersihan dan keamanan makanan, pemeliharaan dan pemeriksaan secara rutin pada peralatan masak, dan pengembangan sistem manajemen kehadiran karyawan. Selain itu, rumah makan ini juga melakukan diversifikasi menu dan promosi untuk menarik lebih banyak pelanggan serta menjaga stabilitas pendapatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan risiko operasional yang efektif sangat penting bagi keberlanjutan dan kesuksesan Rumah Makan Ondo. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan sistem pemantauan risiko dan penerapan strategi manajemen risiko secara berkala.

Kata kunci: Risiko Operasional, Rumah Makan, Manajemen Risiko, Pelayanan Pelanggan.

LATAR BELAKANG

Bisnis adalah cakupan semua kegiatan dan aktivitas yang memperoleh suatu produk maupun jasa. Bisnis merupakan suatu organisasi atau perusahaan yang menyediakan barang dan jasa dengan tujuan memperoleh untung. UMKM merupakan salah satu pendorong kemajuan perekonomian dikarenakan mampu dalam menghasilkan usaha baru dan memberikan pengaruh besar untuk memajukan pertumbuhan domestik (Sarwono, 2015). Memiliki jumlah UMKM yang besar dapat memberikan beberapa keuntungan pada negara seperti upaya pemerataan ekonomi, yang berperan sebagai pendukung ekonomi negara maupun pada tingkat

makro dan mikro serta memiliki potensi untuk membuka lowongan kerja sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran.

Rumah Makan Ondo Grill Batak tergolong dalam Usaha Mikro, di mana usaha ini berjalan di industri makanan dan minuman (bisnis kuliner) merupakan sektor yang terus berkembang karena pada dasarnya masyarakat selalu membutuhkan makanan. Banyaknya universitas/ perguruan di Medan telah mampu membuat perubahan besar pada tren pembeli, mereka suka makan diluar dan membeli cemilan. Oleh karena itu, berjualan di kota Medan merupakan bisnis yang berpeluang. Pada aktivitas bisnis pasti ada risiko, setiap aktivitas sekecil apa pun, pasti memiliki risikonya sendiri (Rustam, 2018). Risiko mengarah terhadap kerugian karena satu kejadian.

Risiko juga dapat diartikan sebagai bahaya atau dampak yang dapat terjadi pada sebuah aktivitas yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang. Oleh sebab itu, risiko harus dihadapi supaya bisa mengurangi kerugian. Pengelolaan risiko dapat dilakukan dengan menerapkan manajemen risiko. Manajemen risiko merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengelola sebuah risiko. Berdasarkan data tersebut dapat kita liat salah satu contohnya adalah Rumah Makan Ondo yang bergerak pada bisnis kuliner. Rumah Makan Ondo Grill Batak merupakan Rumah Makan yang terletak di JL. Pabrik Tenun No 45, Sei Putih Tengah, Kec Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah Makan Ondo Grill Batak merupakan rumah makan yang menyediakan makanan dengan khas batak yang masi melekat sehingga rumah makan ini tidak terlepas dari makanan ciri khas batak. Tidak hanya menu khas batak namun Rumah Makan Ondo Grill Batak juga menyediakan banyak varian menu. Selain menyediakan varian menu Rumah Makan Ondo Grill Batak juga memiliki desain interior yang menarik serta ruangan yang tenang sehingga para pengunjung akan tertarik dan merasa nyaman ketika berkunjung di Rumah Makan Ondo Grill Batak.

Meskipun Rumah Makan Ondo Grill Batak merupakan rumah makan yang terkenal di kota Medan, namun rumah makan ini juga tidak akan jauh dari risiko-risiko yang kemungkinan dapat terjadi jika tidak dilakukan penerapan manajemen risiko. Risiko yang sering dihadapi oleh Rumah Makan Ondo Grill Batak adalah pada risiko operasional yang dimana risiko ini dapat terjadi dikarenakan perbuatan manusia atau seperti kebersihan dan keamanan makanan, kerusakan peralatan, ketidakhadiran dan kelalaian karyawan serta fluktuasi pelanggan. Dampak risiko bisa mengakibatkan pada keuangan (financial) perusahaan, kinerja karyawan, proses operasional terganggu, penurunan penjualan, serta penurunan pendapatan. Oleh karena itu pentingnya peran manajemen risiko terhadap kegiatan operasional supaya

meminimalisir terjadinya risiko yang dapat mengakibatkan Rumah Makan Ondo Grill Batak mengalami kerugian.

KAJIAN TEORITIS

Risiko

Risiko adalah hal merugikan yang tidak bisa tau kapan munculnya. Risiko merupakan potensi kejadian yang timbul akibat ketidakpastian, sehingga menghasilkan dampak yang tidak diharapkan. Ketidakpastian disebabkan tidak adanya informasi yang bisa mengetahui yang terjadi. Risiko dapat menjadi peluang terhadap terjadinya kerugian, hal yang tidak pasti, serta penyimpangan dari hasil yang diinginkan.

Manajemen Risiko

Manajemen risiko sering digunakan untuk identifikasi, menilai, mengukur dan mampu mengendalikan setiap risiko yang kemungkinan terjadi agar perusahaan atau organisasi terhindar dari kerugian. Manajemen risiko bukan hanya tentang membeli asuransi, tetapi juga mencakup pengelolaan risiko yang ada dalam bisnis dengan menyeluruh (Siagian, 2001). Ada beberapa definisi tentang manajemen risiko, akan tetapi pada intinya, manajemen risiko berkaitan dengan cara yang dipakai perusahaan agar menghindari risiko yang timbul. (Kerzner, 2004). Menurut (Sholihin, 2010) manajemen risiko merupakan mendapatkan informasi mengenai risiko, untuk menjamin tidak menimbulkan kerugian, meminimalisir kerugian dari beberapa risiko.

Proses Manajemen Risiko

Adapun proses manajemen risiko beberapa tahapan sistematis yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, mengukur, mengendalikan serta mengelola risiko yang dapat mempengaruhi kinerja dari Perusahaan atau organisasi. Beberapa tahapan dalam proses manajemen risiko yaitu identifikasi risiko, penilaian risiko, pengendalian risiko dan penanggulangan risiko.

Risiko Operasional

Risiko operasional merupakan risiko yang muncul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kerusakan sistem, dan kejadian eksternal yang dapat mempengaruhi aktivitas operasional perusahaan. Sumber risiko operasional dapat berasal dari sumber daya manusia, proses, sistem, dan kejadian eksternal. Risiko operasional adalah risiko yang dapat menimbulkan kerugian yang disebabkan oleh kegagalan proses internal, kesalahan sumber daya manusia, serta kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional perusahaan.

METODE PENELITIAN

Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui risiko operasional yang terjadi pada Rumah Makan Ondo Grill Batak. Adapun penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode melakukan observasi dan wawancara langsung pada pemilik usaha Rumah Makan Ondo Grill Batak. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Makan Ondo Grill Batak yang berlokasi di JL. Pabrik Tenun No.45, Sei Putih Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Manajemen Risiko Operasional yang diterapkan oleh Rumah Makan Ondo Grill Batak dalam menghadapi risiko-risiko Operasional yang terjadi

Rumah Makan Ondo Grill Batak memiliki beberapa risiko yang dapat menghambat kinerja operasional mereka, diantaranya adalah terkait mengenai risiko kebersihan dan keamanan makanan, risiko kerusakan peralatan, risiko ketidakhadiran karyawan, dan risiko fluktuasi jumlah pelanggan. Untuk mengatasi beberapa risiko tersebut maka Rumah Makan Ondo Grill Batak memiliki beberapa strategi manajemen risiko operasional yang diterapkan.

1. Menghadapi risiko kebersihan dan keamanan pada makanan

Salah satu risiko yang dihadapi oleh Rumah Makan Ondo Grill Batak adalah risiko akan kebersihan dan keamanan pada makanan. Risiko ini termasuk potensi kontaminasi bahan makanan dan kelalaian dalam prosedur penyajian yang dapat menyebabkan penyakit bawaan makanan. Risiko ini memiliki dampak yang sangat tinggi karena dapat mempengaruhi kesehatan pelanggan dan reputasi rumah makan. Berdasarkan data yang telah diambil kemungkinan terjadinya risiko ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan yang optimal, bahan makanan yang tidak disimpan dengan benar, ditangani oleh karyawan yang tidak mencuci tangan, menggunakan alat masak yang tidak bersih dan adanya benda asing didalam makanan seperti rambut dll. Berdasarkan penyebab, terdapat beberapa risiko yang dapat terjadi yaitu pada kesehatan pelanggan, pelanggan yang memakan makanan tersebut akan mengalami keracunan makanan seperti diare, mual, muntah atau demam. Risiko kedua yang dapat terjadi adalah hilangnya reputasi bisnis yang mengakibatkan penurunan kepercayaan pelanggan dan publisitas negatif. Risiko ketiga yang dapat terjadi adalah kerugian financial yang dikarenakan penurunan penjualan dan akan berpengaruh terhadap pendapatan. Untuk mencegah risiko-risiko tersebut maka perusahaan menerapkan beberapa strategi dalam manajemen operasional yaitu strategi pertama adalah pelatihan pada karyawan, karyawan akan diberikan edukasi mengenai pentingnya kebersihan seperti melakukan pelatihan rutin tentang praktik kebersihan yang baik,

termasuk cara mencuci tangan yang benar, cara menangani bahan makanan, penyimpanan dan cara memasak yang aman agar terhindar dari kontaminasi. Strategi kedua adalah melakukan prosedur sanitasi yaitu menetapkan jadwal pembersihan rutin pada area dapur dan peralatan masak. Strategi terakhir yang diterapkan adalah melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan rutin pada peralatan dapur.

2. Menghadapi Risiko kerusakan peralatan

Risiko ini mencakup kerusakan atau kegagalan alat masak yang dapat menghambat proses memasak dan penyajian makanan. Berikut beberapa risiko yang dapat terjadi jika Rumah Makan Ondo Grill Batak mengalami kerusakan peralatan diantaranya adalah memperlambat proses memasak dan penyajian makanan, makanan tidak dimasak dengan baik sehingga akan mempengaruhi kualitas rasa dari masakan tersebut, menyebabkan pengeluaran yang tidak direncanakan dan dapat mengganggu anggaran operasional, Gangguan operasional dan kualitas makanan yang menurun dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Berdasarkan risiko-risiko tersebut yang dapat terjadi jika mengalami kerusakan peralatan maka perusahaan memiliki strategi manajemen risiko operasional untuk mencegah terjadinya risiko tersebut diantaranya adalah, melakukan pemeliharaan rutin, yaitu menetapkan jadwal terkait pemeliharaan rutin terhadap semua peralatan termasuk pembersihan, pelumasan, dan pemeriksaan komponen. Strategi kedua adalah melakukan pelatihan karyawan dimana melatih karyawan tentang cara penggunaan peralatan dengan benar sesuai dengan manual dan panduan. Strategi ketiga adalah dengan menyediakan cadangan peralatan untuk mengantisipasi kerusakan peralatan. Strategi yang terakhir adalah memilih peralatan yang berkualitas dimana memilih peralatan dari merek terpercaya dengan kualitas yang baik dan garansi yang memadai.

3. Menghadapi risiko ketidakhadiran karyawan

Ketidakhadiran karyawan tanpa pemberitahuan sebelumnya dapat mengganggu operasional dan kualitas pelayanan. Risiko ketidakhadiran karyawan merupakan ancaman yang dapat mengganggu operasional harian, mengurangi efisiensi, dan berdampak pada kualitas layanan di rumah makan. Beberapa risiko yang dapat terjadi pada Rumah Makan Ondo Grill Batak jika karyawan yang secara mendadak tidak hadir yaitu risiko pertama adalah gangguan operasional, dimana ketidakhadiran karyawan dapat menyebabkan penurunan produktivitas karena beban kerja harus dialihkan ke karyawan yang tersisa. Proses operasional mungkin berjalan lebih lambat karena kurangnya tenaga kerja yang tersedia. Risiko kedua adalah karyawan yang ada harus menangani beban kerja tambahan, yang dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat. serta kualitas layanan dan makanan mungkin menurun. Risiko yang ketiga adalah terjadi kelelahan terhadap karyawan yang harus mengisi kekosongan dalam

melayani konsumen. Untuk mencegah terjadinya risiko tersebut, maka perusahaan menerapkan beberapa strategi dalam manajemen risiko operasional diantaranya adalah pertama, menggunakan sistem manajemen kehadiran, menggunakan sistem manajemen kehadiran yang dapat memantau dan mencatat kehadiran karyawan secara real-time serta menerapkan kebijakan kehadiran yang jelas dan tegas, termasuk sanksi untuk ketidakhadiran yang tidak wajar dan insentif untuk kehadiran yang baik. Strategi kedua adalah melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, melatih karyawan untuk memiliki berbagai keterampilan sehingga mereka dapat mengisi peran yang berbeda jika ada karyawan yang tidak hadir. Strategi yang ketiga adalah menyediakan program kesehatan dan kesejahteraan seperti pemeriksaan kesehatan rutin, dan olahraga terhadap karyawan.

4. Menghadapi risiko fluktuasi pelanggan

Risiko ini disebabkan oleh faktor musiman dan perubahan tren kuliner yang mempengaruhi jumlah pelanggan. Risiko fluktuasi jumlah pelanggan merupakan tantangan signifikan bagi rumah makan, karena dapat mempengaruhi pendapatan, perencanaan operasional, dan pengelolaan sumber daya. Beberapa risiko yang dapat terjadi dikarenakan fluktuasi pelanggan diantaranya penurunan jumlah pelanggan dapat mengurangi pendapatan harian. Risiko kedua adalah perencanaan operasional yang tidak efisien, kesulitan dalam memprediksi jumlah pelanggan dapat menyebabkan kelebihan atau kekurangan stok bahan makanan, dan risiko yang terakhir adalah ketidaksiapan menghadapi fluktuasi dapat menyebabkan pengalaman pelanggan yang buruk, seperti waktu tunggu yang lama atau kehabisan menu. Untuk mencegah risiko yang akan terjadi dalam fluktuasi pelanggan, maka perusahaan menerapkan beberapa strategi dalam manajemen operasional diantaranya adalah menganalisis data historis untuk mengidentifikasi pola fluktuasi jumlah pelanggan berdasarkan musim, hari, atau acara khusus, membuat jadwal kerja yang fleksibel dan menyesuaikan jumlah staf sesuai dengan prediksi jumlah pelanggan, menggunakan sistem pemesanan just-in-time untuk mengelola stok bahan makanan dengan lebih efisien, mengadakan promosi atau diskon pada waktu-waktu yang biasanya sepi untuk menarik lebih banyak pelanggan, membangun program loyalitas untuk mendorong pelanggan kembali datang secara teratur, bekerja sama dengan platform pengiriman online untuk menjangkau pelanggan yang tidak dapat datang langsung ke rumah makan serta menambahkan menu yang sesuai dengan tren makanan saat ini, seperti makanan sehat atau vegetarian, untuk menarik lebih banyak pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Analisis manajemen risiko operasional pada Rumah Makan Ondo Grill Batak mengungkapkan beberapa risiko utama yang dapat mengganggu kelancaran operasional dan kualitas layanan yang diberikan. Risiko tersebut meliputi keamanan dan kebersihan makanan, kerusakan peralatan, ketidakhadiran karyawan, dan fluktuasi jumlah pelanggan. Setiap risiko memiliki penyebab dan dampak yang signifikan terhadap operasional dan keberhasilan bisnis.

Dengan adanya Manajemen Risiko operasional maka setiap risiko yang menghambat proses operasional pada Rumah Makan Ondo Grill Batak dapat dicegah dan terhindar dari setiap kerugian yang ada. Pengelolaan risiko operasional yang efektif telah membantu Rumah Makan Ondo Grill Batak dalam menjaga kualitas layanan dan keberlanjutan bisnisnya. Dengan terus meningkatkan sistem identifikasi risiko, menyesuaikan strategi manajemen risiko, dan melakukan pencegahan terhadap kemungkinan risiko yang akan terjadi, Rumah Makan Ondo dapat lebih siap menghadapi tantangan operasional di masa depan. Implementasi mitigasi yang lebih proaktif dan terstruktur akan memberikan keuntungan jangka panjang dalam menjaga kepuasan pelanggan dan stabilitas operasional.

DAFTAR REFERENSI

- Kerzner, H. (2004). *Project Management*. Baldwin-Wallace College Berea.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum. (n.d.).
- Pratiwy Sihombing, R., Sanjaya Tambun, A., Zetta Nababan, E. R., Mega Kanaya Sibuea, J., & Albina Shafa, R. (2024). Analisis Risiko Operasional Berbasis Pendekatan Enterprise Risk Management pada Coffee Shop 90 Derajat Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 04(01), 485–493.
- Rustam, B. R. (2018). *Manajemen Risiko: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Salemba Empat.
- Sarwono, H. A. (2015). *Profil Bisnis Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)*.
- Selvia Liu, M., Eka Marlina, S., & Buntu Laulita, N. (2022). Analisis Manajemen Risiko Pada Bidang Usaha Kuliner Seoul Cafe. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 228–244. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i3.2492>
- Sholihin, A. I. (2010). *Buku Pintar Ekonomi Syariah*.
- Siagian, F., & S. J. (2001). *Penerapan Model Manajemen Risiko Pada Proyek Kontruksi Venture di Indonesia (Suatu Studi Kasus)*.