

ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA FIDODIDO GUESTHOUSE DAN RESTAURANT BUKIT LAWANG

Dewi Ayu Wulandari¹, Feronica Simanjorang²

Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

Email:

ARTICLE INFO

Keywords:
Manajemen,
Manajemen
Manajemen
Operasional

Risiko,
Risiko

ABSTRACT

Dalam menjalankan usahanya sebuah perusahaan pasti menghadapi ketidakpastian yang tidak dapat dihindari dalam operasi perusahaan. Manajemen risiko operasional perlu diterapkan guna mengelola ketidakpastian tersebut untuk meminimalisir risiko yang akan terjadi baik dari dalam maupun luar perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis risiko operasional yang terjadi serta mengetahui dan menganalisis penerapan manajemen risiko operasional pada Fido Dido Guesthouse dan Restaurant. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional yang terjadi pada Fido Dido Guesthouse dan Restaurant yaitu risiko proses internal meliputi terjadinya kesalahan transaksi, risiko manusia meliputi kelalaian dan ketidaktepatan karyawan, risiko sistem meliputi informasi konsumen yang tidak sesuai dan pencairan dana yang relatif lama, risiko eksternal meliputi risiko bencana alam, pandemic covid-19 dan listrik PLN yang sering mati. Dengan penerapan manajemen risiko operasional yang cukup baik, perusahaan dapat bertahan dan terus berkembang hingga saat ini.).

Email :

dewiayuwulandari290600@gmail.com
feronicasimanjorang@usu.ac.id

Copyright © 2023 Jurnal Price All rights reserved is Licensed under a
Creative Commons Attribution- NonCommercial 4.0 International License
(CC BY-NC 4.0)

PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 yang melanda dunia saat ini mengancam banyak sektor bisnis. Salah satu sektor bisnis yang terkena dampak pandemi covid-19 adalah pariwisata. Pandemi covid-19 telah menyebabkan negara-negara hampir di seluruh dunia memberlakukan *lockdown* yang pada akhirnya menutup koridor antar negara. Situasi ini menjadi tantangan besar bagi para pelaku pariwisata, termasuk industri perhotelan.

Pandemi covid-19 yang membatasi aktivitas masyarakat secara tidak langsung memberikan ketidakpastian bagi pelaku bisnis, khususnya pelaku bisnis perhotelan yang ada di kawasan wisata Bukit Lawang. Objek wisata Bukit Lawang merupakan salah satu destinasi wisata di kabupaten Langkat yang sudah terkenal hingga ke mancanegara sehingga menjadikan tempat ini sebagai incaran wisatawan lokal maupun mancanegara

*Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit
Lawang - Dewi Ayu Wulandari, Feronica Simanjorang*



untuk dikunjungi. Selama 3 tahun terakhir jumlah kunjungan wisatawan lokal ke Bukit Lawang terus mengalami peningkatan. Namun dengan adanya pandemic covid-19 mengakibatkan jumlah pengunjung wisatawan mancanegara mengalami penurunan drastis pada tahun 2020 sebanyak 5.187 dari tahun sebelumnya yaitu dengan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 2.447 pengunjung. Hal tersebut mengakibatkan tingkat penghunian kamar hotel dan akomodasi lainnya yang terletak di objek wisata bukit lawang mengalami penurunan. Fido Dido Guesthouse dan Restaurant adalah salah satu unit usaha penyedia akomodasi yang mengalami penurunan pendapatan akibat dari adanya pandemic covid-19 tersebut.

Risiko merupakan suatu ketidakpastian yang tidak dapat dihindari dalam operasi diperusahaan bahkan masuk ke dalam aktivitas perusahaan. Suatu yang tidak memiliki kepastian sangat rentan terjadi sehingga perusahaan harus berfikir bagaimana mengelola ketidakpastian tersebut untuk meminimalisir risiko dengan baik agar perusahaan dapat mempertahankan dan mengembangkan usahanya di masa persaingan yang sangat ketat saat ini. Meminimalisir risiko yang akan terjadi dapat dilakukan melalui penerapan manajemen risiko. Manajemen risiko merupakan sebuah proses preventif yang dirancang untuk memastikan bahwa kemungkinan kerugian dikurangi dan bahwa konsekuensi negative karena peristiwa yang tidak diinginkan diperkecil (Darmawi, 2014). Risiko operasional mengarah kepada kemungkinan kerugian bisnis dan *financial* yang timbul karena tidak bekerjanya sistem internal yang berlaku di perusahaan, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan faktor eksternal seperti pandemi dan bencana alam. Dalam dunia bisnis pasti tidak luput dari risiko, baik itu risiko yang diperoleh dari kegagalan proses dan prosedur, kesalahan manusia, kesalahan dalam penggunaan teknologi maupun risiko yang terkait dengan kejadian di luar kendali perusahaan secara langsung yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Penelitian tentang manajemen risiko operasional telah banyak dilakukan salah satunya penelitian Ardyansyaha (2022) mengenai analisis risiko operasional pada kawasan pantai Jumiang Pemekasan, namun dalam penelitian ini peneliti membahas manajemen risiko tidak hanya sebatas manajemen risiko operasional pada objek wisata saja namun meneliti pada pelaku usaha pada kawasan objek wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui risiko operasional yang terjadi dan bagaimana penerapan manajemen risiko operasional yang dilakukan pada Fido Dido Guesthouse dan Restaurant.

METODE PENELITIAN

Manajemen

Manajemen merupakan suatu bidang ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerja sama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan Sadikin et al, (2020). Dalam pengertian yang lebih luas, manajemen merupakan proses

Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit Lawang - Dewi Ayu Wulandari, Feronica Simanjorang

pengaturan, dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki dalam suatu organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (firmansyah & Mahardika, 2018).

Manajemen Risiko

Menurut Rustam (2018) manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha, baik risiko kredit, risiko pasar, risiko operasional, maupun risiko-risiko lainnya dalam upaya memaksimalkan nilai perusahaan. Menurut Lam (2007) dalam Rustam (2018) manajemen risiko korporasi atau *Enterprise Risk Manajemen (ERM)* adalah kerangka kerja yang komprehensif dan integratif untuk mengelola risiko kredit, risiko pasar, risiko operasional, modal ekonomi, dan transfer risiko dalam upaya memaksimalkan nilai perusahaan.

Manajemen Risiko Operasional

Menurut Rustam (2018), risiko operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak erfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional perusahaan. Badan Sertifikasi Manajemen Risiko (BSMR) dalam Rustam (2018) mengelompokkan beberapa kategori risiko operasional, yaitu: 1. Risiko proses internal adalah risiko yang terkait dengan kegagalan proses atau prosedur yang terdapat pada suatu perusahaan. 2. Risiko manusia adalah risiko yang terkait dengan karyawan perusahaan. 3. Risiko sistem adalah risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi dan sistem. 4. Risiko eksternal adalah risiko yang terkait dengan kejadian yang berada diluar kendali perusahaan secara langsung.

Penerapan Manajemen Risiko Operasional

Penerapan manajemen risiko operasional menurut Rustam (2018) yaitu sebagai berikut:

1. Pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi
 - a. Kewenangan dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris dan Direksi
 - b. Sumber Daya Manusia
 - c. Organisasi Manajemen Risiko Operasional
2. Kebijakan, Prosedur dan Penetapan Limit
3. Proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko operasional.
4. Sistem pengendalian intern

Peneitian ini dilakukan di kawasan objek wisata Bukit Lawang, Kecamatan Bahorok, Kabupaten Langkat. Objek penelitian ini yaitu Fido Dido Guesthouse dan Restaurant. Informan pada penelitian ini terdiri dari lima orang informan, yang terdiri dari dua informan kunci yaitu general manajer dan assistant general manajer Fido Dido guesthouse dan Restaurant, dua informan utama yaitu karyawan *front office* dan *housekeeping* Fido Dido Guesthouse dan Restaurant, dan satu informan tambahan yaitu konsumen. Data yang digunakan peneliti yaitu, data primer berupa hasil observasi, wawancara, Data sekunder dari tinjauan pustaka dan dokumen-dokumen yang diperoleh di lapangan. Teknik

Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit Lawang - Dewi Ayu Wulandari, Feronica Simanjorang

pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data bersifat deskriptif normatif. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Risiko Operasional Fido Dido Guesthouse dan Restaurant

1. Risiko proses internal

Risiko yang disebabkan karena kegagalan proses atau prosedur yang terjadi yaitu kesalahan transaksi. Manajemen Fido Dido Guesthouse dan Restaurant melaksanakan pengawasan langsung dengan departemen terkait pada saat sedang melakukan kegiatan operasional dan meminta karyawan agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi dan segera meminta maaf atas kesalahan yang terjadi kepada kosumen tersebut.

2. Risiko manusia

Karyawan bagi perusahaan merupakan aset penting, namun karyawan juga merupakan sumber risiko bagi perusahaan. Fido Dido Guesthouse dan Restaurant mengalami risiko sumber daya manusia berupa kelalaian dan ketidaktepatan karyawan. Hal tersebut disebabkan oleh pelatihan karyawan pada Fido Dido Guesthouse dan Restaurant yang kurang memadai sehingga karyawan belum dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin maju. Pelatihan karyawan yang belum dilaksanakan ini dapat mengakibatkan karyawan melakukan kesalahan yang sama secara berulang-ulang.

3. Risiko Sistem

Sistem teknologi dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi, namun disisi lain sistem teknologi juga dapat menimbulkan risiko bagi perusahaan. Fido Dido Guesthouse dan Restaurant melakukan kerjasama dengan pihak penyedia *platform* pemesanan *online*. Dalam penggunaan sistem ini Fido dido Guesthouse dan Restaurant mengalami kerugian berupa informasi yang tidak sesuai dan pencairan dana yang relatif lama. Dengan mereka bekerjasama dengan situs-situs tersebut, jika terjadi kendala seperti yang mereka alami pihak Fido Dido Guesthouse dan Restaurant bisa langsung berkomunikasi dengan pihak penyedia *platform* tersebut.

4. Risiko Eksternal

Risiko eksternal merupakan risiko yang berkaitan dengan kejadian yang berada di luar kendali perusahaan secara langsung. Fido Dido Guesthouse dan Restaurant pada risiko eksternal ini mengalami risiko berupa bencana alam, risiko menghadapi pandemic covid-19, Listrik PLN yang sering mati dan risiko kebakaran. Untuk mengurangi risiko dari adanya bencana alam, pihak manajemen sebelumnya melakukan pengalihan risiko dengan melakukan asuransi terhadap gedung mereka, namun asuransi tersebut tidak dapat diklaim pada untuk kerusakan bangunan yang diakibatkan oleh banjir bandang tersebut. Untuk risiko kebakaran dan listrik PLN yang

Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit Lawang - Dewi Ayu Wulandari, Feronica Simanjorang

sering mati manajemen mempunyai prosedur tanggap darurat dengan menyediakan selang air dan penyediaan genset serta penanganan risiko menghadapi pandemic-covid 19, pihak manajemen menjalankan protokol kesehatan guna pencegahan penyebaran virus berupa menyediakan tempat cuci tangan untuk para tamu dan karyawan, karyawan diharuskan rutin mencuci tangan dan melaksanakan pembersihan seluruh area pada setiap kamar, lobi, restaurant dan area-area yang kontak langsung dengan pengunjung secara rutin.

Penerapan Manajemen Risiko Operasional Fido Dido Guesthouse dan Restaurant

1. Pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi
 - a. Kewenangan dan tanggung jawab dewan komisaris dan dewan direksi
Pemilik perusahaan memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk mengembangkan budaya organisasi yang memahami risiko operasional dan mengedepankan komitmen untuk mengelola risiko operasional sesuai dengan strategi bisnis perusahaan.
 - b. Sumber daya manusia
Pihak manajemen secara konsisten memberlakukan kode etik serta sanksi kepada setiap pejabat dan pegawai yang terbukti melakukan kecurangan dan ketidakjujuran yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan yaitu dengan sanksi berupa pemutusan hubungan kerja. Selain memberikan sanksi, pihak manajemen memberikan reward kepada karyawan jika terjadi kenaikan pendapatan dan ketika mendapat penilaian positif dari pengunjung yang puas terhadap pelayanan yang dilakukan karyawan. Reward tersebut berupa pujian dan bonus.
 - c. Organisasi manajemen risiko operasional
Dalam satuan kerja manajemen risiko, Fido Dido Guesthouse dan Restaurant menunjuk asisten general manager sebagai pejabat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan fungsi manajemen risiko untuk risiko operasional secara menyeluruh guna memastikan bahwa praktik manajemen berjalan dengan baik.
2. Kebijakan, prosedur, dan penetapan limit
 - a. Dalam penerapan strategi manajemen risiko, Fido Dido Guesthouse dan Restaurant memiliki strategi bisnis yang disusun oleh pihak manajemen yang telah memahami tentang kondisi lingkungan bisnis, perkembangan ekonomi dan industri di kawasan objek wisata Bukit Lawang.
 - b. Tingkat risiko yang akan diambil dan ditoleransi sesuai dengan strategi dan sasaran bisnis perusahaan dimana tingkat dan jenis risiko seperti apa yang secara maksimum dapat ditoleransi oleh Fido Dido Guesthouse dan Restaurant.
 - c. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan Fido Dido Guesthouse dan Restaurant sesuai dengan SOP yang berlaku.
 - d. Perusahaan menetapkan batasan risiko operasional sesuai dengan tingkat risiko yang akan diambil dan ditoleransi dari rencana yang telah ditetapkan oleh

Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit Lawang - Dewi Ayu Wulandari, Feronica Simanjaning

- perusahaan. Fido Dido Guesthouse dan Restaurant menetapkan limit risiko sesuai dengan kemampuan modal perusahaan untuk menyerap risiko yang terjadi.
3. Proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko operasional.
 - a. Identifikasi Risiko Operasional
Fido Dido Guesthouse dan Restaurant menggunakan metode *check-list* yaitu membuat daftar mengenai kerugian-kerugian yang menimpa perusahaan dan menggunakan catatan statistika kerugian dan laporan kerugian. Pengelola membuat catatan kerugian yang dialami perusahaan dan menetapkan standar kenormalan dari setiap kejadian yang menimbulkan risiko. Jika terjadi ketidaknormalan dengan frekuensi terjadinya kejadian yang menimbulkan risiko terlalu sering, pengelola akan memeriksa lebih lanjut hal apa yang mengakibatkan ketidaknormalan tersebut.
 - b. Pengukuran risiko operasional
Metode pengukuran risiko dilakukan dengan melakukan pertimbangan dari apa yang terjadi dan dampak dari risiko operasional yang dialami Fido Dido Guesthouse dan Restaurant. Sistem pengukuran risiko tersebut secara berkala dikaji ulang oleh manajemen dan dapat digunakan sewaktu-waktu bila diperlukan untuk memperkuat pertahanan perusahaan.
 - c. Pemantauan risiko operasional
Manajemen Fido Dido Guesthouse dan Restaurant menyediakan laporan secara berkala kerugian yang ditimbulkan dari risiko operasional. Laporan tersebut tentunya digunakan untuk melakukan peninjauan secara berkala terhadap faktor-faktor penyebab timbulnya risiko operasional serta dampak kerugiannya.
 - d. Pengendalian risiko operasional
Pengendalian risiko pada Fido Dido Guesthouse dan Restaurant dilakukan sesuai dengan tingkat risiko yang akan mereka tanggung dari hasil identifikasi risiko dan pengukuran risiko yang sudah diketahui sebelumnya. Untuk mengurangi risiko operasional pihak manajemen Fido Dido Guesthouse dan Restaurant melakukan pengalihdayaan. Pengalihdayaan yang dilakukan oleh Fido Dido Guesthouse dan Restaurant yaitu dimana perusahaan menggunakan pihak ketiga untuk melakukan kegiatan-kegiatan usaha non-inti.
 - e. Sistem informasi manajemen risiko operasional
Pihak manajemen menumbuhkan budaya pengungkapan risiko operasional yang terjadi pada setiap bagian dengan cara mengkomunikasikan secara aktif. Komunikasi ini dilakukan secara rutin dan berjalan dengan baik, sehingga jika terjadi suatu risiko yang memiliki dampak negatif terhadap perusahaan baik itu kerugian *financial* ataupun *non financial* dapat ditangani dengan cepat dan tepat sehingga tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar.
 4. Sistem pengendalian intern

Pihak manajemen melakukan pemantauan secara langsung dan selalu memberikan arahan sehari-hari kepada sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan agar selalu mempertanggung jawabkan setiap pekerjaannya.

Pembahasan

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa risiko operasional menurut BSMR dalam Rustam (2018) terdiri dari risiko proses internal, risiko manusia, risiko sistem dan risiko eksternal. Berdasarkan pemaparan data yang telah dilakukan, risiko operasional yang dialami Fido Dido Guesthouse dan Restaurant Bukit Lawang sebagai perusahaan penyedia jasa akomodasi yaitu pada risiko internal pihak manajemen fido dido guesthouse dan restaurant mengalami kesalahan pada transaksi yang menimbulkan kerugian *financial* dan *non-finansial* berupa kekecewaan konsumen. Akibat kesalahan transaksi tersebut mengakibatkan timbulnya keluhan dari konsumen yang mengakibatkan kekecewaan dan konsumen tidak mau lagi melakukan kunjungan. Hal tersebut mendukung pernyataan Suryanto (2019) yaitu mengenai kategori sumber risiko yang berasal dari konsumen yang menyatakan bahwa terdapat kategori sumber risiko yang berasal dari konsumen yaitu keluhan dari konsumen yang mengakibatkan kekecewaan dan tidak mau lagi membeli atau menggunakan produk perusahaan.

Pada risiko manusia yaitu kelalaian dan ketidaktelitian karyawan. Hal tersebut berkaitan dengan pelatihan karyawan yang kurang memadai. Dengan adanya pelatihan, karyawan dapat meningkatkan keterampilan teknis, pengetahuan, efisiensi dan penciptaan nilai untuk melakukan pekerjaan tertentu dengan cara yang jauh lebih baik sehingga risiko internal akan dapat diminimalisir. Pelatihan yang diberikan dapat mengurangi complain dari tamu dan meningkatkan pujian dari tamu serta meningkatkan pelayanan karyawan terhadap tamu (Shu & Wardayani, 2019).

Pada risiko teknologi yang meliputi informasi konsumen yang tidak sesuai dan pencairan pendanaan yang relatif lama, hal ini tentu menghambat proses operasional sehari-hari perusahaan. Guna mengantisipasi hal tersebut karena pihak Fido Dido Guesthouse dan Restaurant bekerjasama dengan *platform online*, dengan melakukan kerjasama dengan penyedia *platform online* tersebut ketika terjadi kendala pihak manajemen bisa langsung menghubungi pihak penyedia layanan dan dapat memberi masukan terhadap pihak penyedia untuk memperbaiki sistemnya agar tidak sering terjadi kendala pada penggunaan teknologi ini sehingga hal-hal yang dapat mengakibatkan kerugian dapat diminimalisir.

Pada risiko eksternal, Fido Dido Guesthouse dan Restaurant menghadapi risiko dari adanya bencana alam, menghadapi pandemic covid-19, dan listrik PLN yang sering mati, hal ini tentu mengakibatkan kerugian dan ketidaknyamanan konsumen. Untuk risiko kebakaran dan listrik PLN yang sering mati manajemen mempunyai prosedur tanggap darurat dengan menyediakan selang air dangenset. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak manajemen sebelumnya melakukan pengalihan risiko dengan melakukan asuransi

Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit Lawang - Dewi Ayu Wulandari, Feronica Simanjanrang

terhadap gedung mereka, namun asuransi tersebut tidak dapat diklaim pada saat terjadinya banjir bandang. Tidak dapatnya manajemen mengklaim asuransi dikarenakan pihak penyedia asuransi menyatakan bahwa bencana alam yang terjadi tidak di tanggung oleh pihaknya sehingga pihak manajemen belum percaya lagi untuk menggunakan asuransi. Hal tersebut tentunya menjadi pembelajaran kepada pihak manajemen agar lebih cermat dalam memilih pihak penyedia asuransi yang tepat. Untuk penanganan risiko menghadapi pandemic-covid 19, pihak manajemen menjalankan protokol kesehatan guna pencegahan penyebaran virus berupa menyediakan tempat cuci tangan untuk para tamu dan karyawan, karyawan diharuskan rutin mencuci tangan dan melaksanakan pembersihan seluruh area pada setiap kamar, lobi, restaurant dan area-area yang kontak langsung dengan pengunjung secara rutin. Hal tersebut dilakukan tentunya dalam rangka menciptakan kepercayaan kepada konsumen untuk melakukan kunjungan ke Fido Dido Guesthouse dan Restaurant bahwa konsumen dapat berlibur dengan aman dan nyaman (Setyarto et al, 2020).

Dalam suatu perusahaan jika mengalami kegagalan atau ketidakpastian yang berakibat fatal, maka perusahaan tersebut di tuntutan untuk mengelola risiko yang terjadi karena pada dasarnya risiko harus di kelola. Jika organisasi atau perusahaan gagal mengelola risiko, maka konsekuensi yang di terima bisa cukup serius, misal kerugian yang besar. Pengelolaan risiko ini dapat dilakukan dengan menerapkan manajemen risiko operasional pada perusahaan.

Menurut Rustam (2018) penerapan manajemen risiko operasional terdiri dari pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko operasional, sistem informasi manajemen, dan sistem pengendalian intern. Melalui penelitian mendalam kepada para informan kunci dan utama, peneliti mendapati bahwa informan belum begitu faham dengan apa saja penerapan manajemen risiko operasional. Namun meskipun demikian, sebenarnya mereka telah melaksanakan penerapan manajemen risiko operasional tersebut guna mengelola risiko operasional pada perusahaannya meskipun tidak begitu sempurna. Hal tersebut dibuktikan dengan masih berdirinya perusahaan dan perusahaan masih terus melakukan pengembangan dan perbaikan sampai saat ini guna menjadikan perusahaan menjadi lebih baik lagi. Penerapan manajemen risiko operasional yang dilakukan oleh Fido Dido Guesthouse dan Restaurant sudah cukup baik walaupun mereka belum begitu faham dengan teori mengenai penerapan manajemen risiko operasionalitu sendiri.

Tulisan ini membahas mengenai risiko operasional yang terjadi dan bagaimana perusahaan menerapkan manajemen risiko operasional untuk mengelola risiko operasional yang terjadi dan akan terjadi pada perusahaannya, dalam hal ini terutama perusahaan di bidang jasa penyedia akomodasi yang berada di Kawasan objek wisata. Tulisan ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada pelaku usaha akomodasi di

Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit Lawang - Dewi Ayu Wulandari, Feronica Simanjan

kawasan objek wisata mengenai bagaimana langkah mengantisipasi dan meminimalisir risiko operasional pada perusahaannya melalui penerapan manajemen risiko operasional.

Namun karena keterbatasan waktu dan biaya, penelitian ini masih dirasa jauh dari sempurna. Masih banyak bahasan dan kajian yang bisa diperdalam seperti, penerapan manajemen risiko selain risiko operasional, baik risiko kredit, risiko pasar, maupun risiko-risiko lainnya dalam upaya memaksimalkan nilai perusahaan sertamasih banyak lagi kajian yang bisa dilakukan. Untuk itu diharapkan penulis memiliki kesempatan berikutnya agar dapat meneliti lebih mendalam lagi. Atau diharapkan tulisan ini bisa menjadi acuan atau referensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian berikutnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Dari penelitian ini diketahui bahwa risiko operasional yang dihadapi Fido Dido Guesthouse dan Restaurant adalah risiko internal meliputi kesalahan pada transaksi, risiko manusia meliputi kelalaian dan ketidaktelitian karyawan dan pelatihan karyawan yang tidak memadai, risiko teknologi meliputi informasi konsumen yang tidak sesuai dan pencairan dana yang relatif lama, dan risiko eksternal meliputi risiko menghadapi bencana alam, pandemic covid-19 dan listrik PLN yang sering mati. Dari setiap risiko operasional yang dialami, pihak manajemen telah melakukan pengendalian risiko semaksimal mungkin melalui penerapan manajemen risiko operasional. Menurut BSMR penerapan manajemen terdiri dari: pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko operasional, sistem informasi manajemen, dan sistem pengendalian intern. Meskipun perusahaan belum begitu memahami penerapan manajemen risiko operasional secara menyeluruh, namun dalam penerapannya perusahaan sudah melakukan penerapan manajemen risiko dengan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Hal tersebut terlihat dari perusahaan yang mampu mengendalikan setiap risiko yang ada dan masih tetap bertahan dan berkembang hingga saat ini. Saran dari penelitian ini adalah Perusahaan disarankan mengadakan pelatihan kepada karyawan agar dengan adanya pelatihan, karyawan dapat meningkatkan keterampilan teknis, pengetahuan, efisiensi dan penciptaan nilai untuk melakukan pekerjaan tertentu dengan cara yang jauh lebih baik sehingga risiko operasional akan dapat diminimalisir. Adapun pelatihan dapat dilakukan dengan cara bekerjasama dengan pihak-pihak terkait seperti pemerintah untuk meningkatkan kualitas SDM khususnya dalam penggunaan teknologi bagi para pelaku bisnis di kawasan Objek Wisata Bukit Lawang agar tidak gagap teknologi dan dapat mendorong pariwisata semakin maju dan berkembang.

REFERENSI

Ardyansyaha, F. (2022). Analisis Risiko Operasional Pada Kawasan Pantai Jumiang
Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Fido Dido Guesthouse Dan Restaurant Bukit Lawang - Dewi Ayu Wulandari, Feronica Simanjourang

- Pemekasan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2809-5901.
- Darmawi, H. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- firmsyah, M. A., & Mahardika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.
- Lam, J. (2007). *Enterprise Risk Manajemen: Panduan Komprehensif bagi Direksi, Komisaris dan Profesional Risiko*. Jakarta: Badan Sertifikasi Manajemen Risiko.
- Rustam, B. R. (2018). *Manajemen Risiko: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sadikin, A., Misra, I., & Hudin, M. S. (2020). *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Yogyakarta: K-Media.
- Setyarto, A., Yogiyarti, & Ghani, Y. A. (2020, September). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Operasional Cico Resort dalam menghadapi Wabah Covid-19. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2.
- Shu, E., & Wardayani. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. *Jurnal Studi Manajemen*, 25-31.