



Analisis Manajemen Risiko Operasional serta Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berbasis ISO 31000 pada AD Barbershop

Zaid Abdul Hamid¹, Dea Wisnu Ramdhani², Ahmad Ryansyah³,
Ari Assrishhan Sos Mantoro⁴, Alfiana⁵

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bandung^{1,2,3,4,5}

*Email : 230313311@umbandung.ac.id, 230313075@umbandung.ac.id, 230313014@umbandung.ac.id,
2303130442@umbandung.ac.id, alfiana.dr@umbandung.ac.id

*Email Korespondensi: 230313311@umbandung.ac.id

Diterima: 12-11-2025 | Disetujui: 22-11-2025 | Diterbitkan: 24-11-2025

ABSTRACT

This study analyzes risk management in AD Barbershop, a grooming service operating two outlets in Bandung. The research aims to identify, assess, and treat operational and occupational health and safety risks that may affect service quality and business continuity. A qualitative descriptive single-case design was applied through semi-structured interviews, direct observation, and documentation review. Risk events were organized into a risk register and evaluated using the ISO 31000 framework and a 5×5 likelihood-impact matrix. The study identified 16 risks across hygiene, operations, utilities, and ergonomics. Recommended treatments emphasize queue control, standardized procedures, improved hygiene, and backup electricity solutions..

Keywords: Risk Management, ISO 31000, K3, Barbershop

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis manajemen risiko pada AD Barbershop, usaha jasa pangkas rambut dengan dua gerai di Kota Bandung. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi, menilai, dan merumuskan perlakuan terhadap risiko operasional serta risiko keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang dapat memengaruhi mutu layanan dan keberlangsungan usaha. Pendekatan kualitatif deskriptif diterapkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan penelaahan dokumen. Peristiwa risiko disusun dalam register risiko dan dievaluasi menggunakan kerangka ISO 31000 serta matriks risiko 5×5. Terdapat 16 risiko pada aspek hygiene, operasional, utilitas, dan ergonomi. Rekomendasi mencakup pengelolaan antrean, standarisasi prosedur, peningkatan kebersihan, dan solusi listrik cadangan.

Katakunci: Manajemen Risiko, ISO 31000, K3, Barbershop.

Bagaimana Cara Sitas Artikel ini:

Zaid Abdul Hamid, Dea Wisnu Ramdhani, Ahmad Ryansyah, Ari Assrishhan Sos Mantoro, & Alfiana. (2025).

Analisis Manajemen Risiko Operasional serta Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berbasis ISO 31000 pada AD Barbershop. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(4), 2441-2455.

<https://doi.org/10.63822/x5yzcm30>

PENDAHULUAN

Barbershop merupakan salah satu bentuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang sangat dekat dengan kebutuhan harian masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah barbershop di berbagai kota di Indonesia terus bertambah seiring perubahan gaya hidup, meningkatnya perhatian terhadap penampilan, serta dukungan promosi melalui media sosial. Persaingan yang semakin ketat menuntut pengelola barbershop untuk tidak hanya memberikan hasil potong rambut yang baik, tetapi juga menjaga kualitas layanan, kenyamanan, dan keselamatan pelanggan maupun pekerja. Dalam konteks UMKM, kemampuan menjaga mutu operasional dan keselamatan kerja menjadi faktor penting agar usaha tetap bertahan dan mampu berkembang secara berkelanjutan.

Secara regulatif, barbershop masuk dalam klasifikasi KBLI 96111 (aktivitas pangkas rambut), yaitu usaha jasa pemangkas dan perawatan rambut yang melayani masyarakat umum, termasuk pencukuran kumis, jambang, dan jenggot. Penegasan kode KBLI penting untuk memperjelas legalitas, ruang lingkup layanan, dan posisi usaha dalam pembahasan metodologis maupun implikasi kebijakan. Pada tataran pasar lokal, dinamika persaingan barbershop kian intensif seiring bertambahnya pelaku dan diferensiasi layanan, sehingga kualitas operasional dan pengalaman pelanggan menjadi penentu utama keberlanjutan usaha.

Sejumlah penelitian sebelumnya pada konteks barbershop di Indonesia umumnya menyoroti dimensi pemasaran, khususnya kualitas pelayanan, harga, dan perilaku konsumen. Akbariko dan Dewi (2025) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen pada Barbershop Kang Cukur di Pagedangan, Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian kuantitatif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas konsumen, dengan koefisien determinasi sebesar 62,2%, sehingga variasi loyalitas pelanggan sebagian besar dapat dijelaskan oleh kombinasi kualitas pelayanan dan kebijakan harga (Akbariko & Dewi, 2025). Temuan ini menegaskan pentingnya konsistensi prosedur layanan, kenyamanan fasilitas, dan struktur harga yang kompetitif dalam mempertahankan pelanggan barbershop.

Di sisi lain, kajian manajemen risiko berbasis kerangka ISO 31000 lebih banyak dijumpai pada UMKM di sektor lain, misalnya konveksi. Khofifah dan Sudariswan (2024) menganalisis manajemen risiko pada UMKM konveksi "Dakwa Tailor" dengan menggunakan framework ISO 31000 dan matriks risiko 3x3. Penelitian tersebut mengidentifikasi enam jenis risiko dengan total 17 peristiwa, yang dikelompokkan ke dalam tingkat risiko rendah, sedang, dan tinggi, empat peristiwa berkategori risiko tinggi berkaitan dengan keterbatasan modal, pengelolaan arus kas, ketergantungan pada pemasok tertentu, dan kekurangan tenaga kerja terampil (Khofifah & Sudariswan, 2024). Hasil ini menunjukkan bahwa pendekatan ISO 31000 mampu memberikan gambaran sistematis mengenai profil risiko UMKM dan membantu pemilik usaha menyusun perlakuan risiko yang lebih terarah.

Meskipun demikian, penerapan kerangka ISO 31000 pada konteks barbershop, khususnya yang mengintegrasikan risiko operasional dengan aspek keselamatan dan kesehatan kerja (K3), masih relatif terbatas. Penelitian Akbariko dan Dewi (2025) berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan, harga, dan loyalitas, tanpa mengkaji secara spesifik sumber bahaya operasional seperti penggunaan alat tajam,

paparan bahan kimia, ergonomi kerja capster, maupun risiko lantai licin yang berpotensi menimbulkan kecelakaan kerja. Sebaliknya, studi Khofifah dan Sudariswan (2024) memberikan contoh penerapan ISO 31000 yang komprehensif, tetapi berada pada jenis usaha konveksi sehingga karakteristik proses bisnis dan paparan risikonya tidak sepenuhnya merepresentasikan kondisi barbershop. Dengan demikian, terdapat ruang penelitian untuk mengkaji barbershop dari perspektif manajemen risiko operasional dan K3 dengan menggunakan framework ISO 31000.

AD Barbershop sebagai objek penelitian merupakan unit usaha pangkas rambut yang beroperasi sejak 2019, memiliki dua cabang di Kota Bandung, dan melayani segmen pelanggan laki-laki, perempuan bergaya maskulin, serta anak-anak. Dalam operasional harian, AD Barbershop menghadapi berbagai potensi risiko, antara lain lonjakan antrean pada jam puncak, keterlambatan layanan, keandalan pasokan listrik dan peralatan, prosedur kerja aman terkait alat tajam dan lantai licin, ketersediaan capster terampil, serta pengelolaan ulasan pelanggan pada platform digital. Risiko risiko tersebut, jika tidak dikelola, dapat menurunkan mutu layanan, mengganggu keselamatan kerja, dan pada akhirnya melemahkan daya saing usaha.

Berdasarkan uraian dan kesenjangan penelitian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana profil risiko operasional dan K3 yang dihadapi AD Barbershop pada setiap tahapan proses layanan, (2) bagaimana tingkat kemungkinan dan dampak dari masing-masing risiko tersebut apabila dinilai menggunakan matriks risiko yang mengacu pada kerangka ISO 31000, dan (3) bagaimana bentuk perlakuan risiko yang dapat direkomendasikan untuk menurunkan tingkat risiko pada aktivitas operasional dan K3 di AD Barbershop.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi secara sistematis risiko operasional dan K3 pada AD Barbershop, (2) menganalisis tingkat kemungkinan dan dampak setiap risiko berdasarkan matriks risiko sesuai prinsip ISO 31000, serta (3) merumuskan rekomendasi perlakuan risiko yang prioritas bagi pengelola AD Barbershop. Penelitian ini tidak merumuskan hipotesis statistik karena bersifat kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus, sehingga lebih menekankan pada pemaknaan kontekstual terhadap temuan risiko daripada pengujian hubungan kausal secara inferensial.

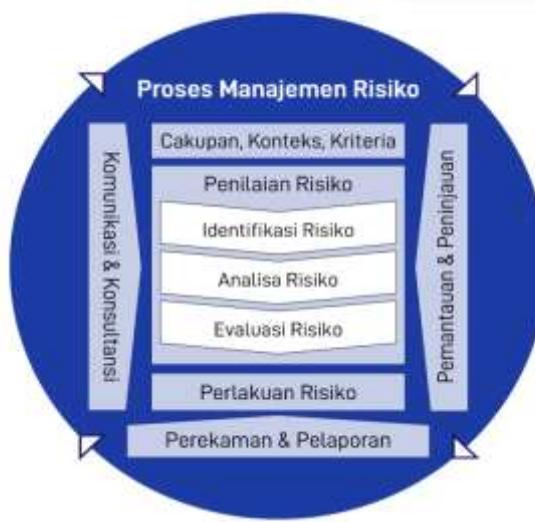
METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi kasus pada satu unit usaha barbershop. Kerangka kerja manajemen risiko ISO 31000:2018 dijadikan acuan utama dalam tahap identifikasi, analisis, dan evaluasi risiko, sehingga seluruh temuan lapangan dihubungkan dengan prinsip, kerangka, dan proses yang tercantum dalam standar tersebut. Peneliti berperan sebagai instrumen kunci yang menghimpun dan menafsirkan data. Analisis data difokuskan untuk menghasilkan pemahaman kontekstual mengenai profil risiko operasional dan K3 di barbershop yang diteliti, bukan untuk generalisasi ke seluruh barbershop.

ISO 31000

Manajemen risiko berbasis ISO 31000 dipahami sebagai kerangka kerja umum yang ditujukan untuk menciptakan dan melindungi nilai organisasi, namun literatur profesi di Indonesia menegaskan bahwa implementasinya menuntut kesiapan organisasi agar tidak berhenti pada rutinitas administratif (paper works) semata. Penelitian dimulai dengan pihak capster AD Barbershop, lalu menyusun kriteria risiko yang relevan bagi operasi barbershop dan mendokumentasikannya di risk register, proses ISO 31000 dapat langsung menuntun pengambilan keputusan harian: memilih perlakuan yang proporsional, mencatatnya secara rapi, dan meninjau efektivitasnya secara periodik agar benar benar mencipta nilai operasional bukan sekadar kepatuhan.



Gambar 1. Proses Manajemen Risiko ISO 31000

Sumber : Manajemen risiko era digital 2018

Gambar diatas menjelaskan langkah dalam manajemen resiko berdasarkan ISO 31000

1. Komunikasi & konsultasi: melibatkan pemangku kepentingan sejak awal agar tujuan, informasi, dan peran tiap pihak selaras.
2. Cakupan, konteks, & kriteria: menetapkan batas studi, faktor internal eksternal, serta kriteria penilaian yang akan dipakai.
3. Penilaian risiko: terdiri dari
 - Identifikasi; menemukan dan mencatat risiko dari berbagai sumber,
 - Analisis; menilai kemungkinan & dampak ,
 - Evaluasi; membandingkan hasil analisis dengan kriteria untuk menentukan prioritas.
4. Perlakuan risiko : memilih opsi pengendalian terbaik dan merencanakan implementasinya.
5. Pemantauan & peninjauan: memeriksa efektivitas pengendalian dan mengantisipasi risiko baru secara periodik.

6. Perekaman & pelaporan: mendokumentasikan proses/hasil dengan mempertimbangkan kebijakan, kemanfaatan, efisiensi, legalitas, akses, serta retensi sensitivitas data.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam kepada capster yang dipilih. Pedoman wawancara mencakup: alur kerja harian, titik rawan bahaya (alat tajam, listrik, lantai licin, bahan kimia), insiden atau “nyaris celaka”, praktik higienitas/kebersihan, ketersediaan alat pelindung/standar kerja, beban kerja dan antrian, serta prosedur penanganan keluhan pelanggan.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan meliputi: (a) pedoman wawancara semi terstruktur untuk capster, (b) lembar observasi singkat (mencatat kondisi fisik ruang, alur kerja, perilaku aman/tidak aman (c) lembar catatan lapangan (d) template register risiko, kriteria penilaian likelihood-impact, dan matriks risiko.

Teknis Analisis Data

Teknis analisis data dalam penelitian ini merujuk pada kerangka ISO 31000 dan dilaksanakan secara berurutan agar temuan lapangan dari wawancara dengan pihak capster dapat diterjemahkan menjadi peta risiko yang operasional. Setiap tahap saling terkait dimulai dari pembentukan pernyataan risiko, penilaian kemungkinan dan dampak, penentuan prioritas, hingga perumusan rencana perlakuan sehingga hasil akhirnya dapat langsung ditindaklanjuti oleh pengelola barbershop. Terdapat 4 langkah yang akan dilalui untuk memperoleh hasil yang sesuai, diantaranya:

1. Identifikasi Risiko

Transkrip wawancara kepada capster yang di identifikasi secara untuk memetakan bahaya, kejadian, penyebab, kondisi pemicu, dan konsekuensinya pada setiap proses layanan barbershop. Luaran tahap ini ialah daftar risiko berikut dampak yang akan terjadi dari resiko tersebut.

2. Analisis Risiko

Setiap risiko dinilai tingkat kemungkinan (likelihood) dan besaran dampak (impact) berdasarkan kriteria terukur yang relevan. Penilaian kemungkinan mengacu pada frekuensi kejadian atau *near miss* menurut capster yang dikonfirmasi berdasarkan pengalaman capsteri, penilaian dampak mencakup keselamatan kerja, gangguan layanan, keluhan pelanggan, serta kerugian waktu/peralatan.

3. Evaluasi Risiko

Skor likelihood dan impact dipetakan ke matriks risiko 5×5 untuk memperoleh level Low, Medium, atau High dan menetapkan prioritas penanganan. Secara umum, risiko High ditangani segera, risiko Medium diprioritaskan menurut kesiapan kontrol dan manfaat perbaikan, sedangkan risiko Low dimonitor berkala. Hasilnya berupa urutan prioritas yang beralasan.

4. Perlakuan Risiko

Rencana tindakan disusun sesuai prioritas dengan opsi, menghindari sumber paparan, mengurangi dampak resiko melalui kontrol, atau menerima dengan pengendalian tambahan yang memadai. Setiap tindakan memuat penanggung jawab, kebutuhan sumber daya, indikator kinerja, tengat implementasi, serta mekanisme pemantauan dan peninjauan berkala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Analisis SWOT

Bagian ini menyajikan analisis SWOT AD Barbershop yang disusun berdasarkan observasi operasional-K3 serta wawancara terarah dengan penata rambut (capster). Pemetaan faktor internal (Strength–Weakness) dan eksternal (Opportunity–Threat) digunakan untuk menegaskan fokus perbaikan dan arah strategi layanan. Ringkasan temuan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Analisis Swot Operasional & K3 Ad Barbershop

ANALISIS SWOT OPERASIONAL & K3 AD BARBERSHOP	Strengths (S) 1. Alur layanan yang jelas 2. Capster berpengalaman dan saling membantu saat periode ramai 3. Ketersediaan alat cadangan. 4. Metode pembayaran beragam	Weaknesses (W) 1. Sebagian alat kerja kurang mutakhir dan canggih walaupun dapat berfungsi sangat baik 2. Potensi ketidaksesuaian ekspektasi model rambut
Opportunities (O) 1. Standarisasi konsultasi berbasis foto atau brief singkat 3. Optimalisasi sistem booking atau nomor antrian 4. Peningkatan kenyamanan kerja & pelanggan	Strategy (S-O) 1. Memanfaatkan alur layanan terstruktur untuk mendukung konsultasi standar sehingga waktu proses lebih efisien. 2. Menggunakan kompetensi capster dan alat cadangan untuk menjalankan sistem booking berbasis slot pada jam puncak	Strategy (W-O) 1. Melaksanakan pembaruan alat secara bertahap (prioritas clipper, guard, dan gunting)
Threats (T) 1. Lonjakan antrian pada jam puncak 2. Lonjakan antrian menjelang hari besar 3. Gangguan listrik dari pusat	Strategy (S-T) 1. Memanfaatkan ketersediaan alat cadangan dan backup capster untuk menjaga kecepatan layanan saat lonjakan antrean pada jam puncak maupun menjelang hari besar atau hari raya 2. Menyiapkan peralatan bertenaga baterai (clipper/charger portable) dan prosedur darurat singkat agar layanan esensial tetap berjalan saat gangguan listrik dari pusat.	Strategy (W-T) 1. Menerapkan konsultasi foto singkat di awal untuk menekan risiko pengulangan ketika antrean memanjang.

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

2) Identifikasi Risiko

Analisis Manajemen Risiko Operasional serta Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berbasis ISO 31000 pada AD Barbershop (Hamid, et al.)

Pada tahap identifikasi, ditemukan 16 peristiwa risiko yang dikelompokkan ke empat sumber utama: higiene K3, operasional/peralatan, utilitas–infrastruktur, dan area kerja–ergonomi. Risiko paling menonjol berada pada aspek operasional dan utilitas, sementara selebihnya terkait higiene dan ergonomi. Rincian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Identifikasi Risiko

ID	Jenis Risiko	Peristiwa
R01	Higiene & K3	Alat tidak disteril antar pelanggan
R02	Higiene & K3	Handuk dipakai ulang
R03	Higiene & K3	Alergi produk (pomade/aftershave)
R04	Operasional Layanan	Salah paham model rambut (ketidaksesuaian ekspektasi model)
R05	Operasional Layanan	Antrian panjang saat jam puncak pada hari biasa
R06	Operasional Layanan	Antrian panjang menjelang hari besar
R07	Operasional Layanan	Booking ganda atau tidak tercatat
R08	Operasional Layanan	Clipper macet atay overheated
R09	Operasional Layanan	Gunting tumpul atau guard tidak pas
R10	Utilitas & Infrastruktur	Kabel stop kontak rusak atau longgar
R11	Utilitas & Infrastruktur	Mati listrik saat jam ramai
R12	Utilitas & Infrastruktur	Air mati atau tersendat
R13	Utilitas & Infrastruktur	Ventilasi buruk atau AC rusak,
R14	K3 Area & Ergonomi	Lantai licin
R15	K3 Area & Ergonomi	Postur kerja membungkuk lama
R16	K3 Area & Ergonomi	Kursi hidrolik macet

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

Tahap ini merumuskan konsekuensi dari tiap peristiwa risiko pada kinerja layanan barbershop (waktu tunggu, mutu, K3, dan pengalaman pelanggan). Rangkuman dampak tercantum pada Tabel 3.

Tabel 3 Identifikasi Dampak Risiko

ID	Nama Risiko	Dampak Utama
R01	Alat tidak disteril antar pelanggan	Infeksi silang
R02	Handuk dipakai ulang	Keluhan higienitas
R03	Alergi produk (pomade/aftershave)	Ruam atau iritasi
R04	Salah paham model rambut (ketidaksesuaian ekspektasi model)	Ketidakpuasan, pencukuran ulang
R05	Antrian panjang saat jam puncak pada hari biasa	Pelanggan pulang, rating turun
R06	Antrian panjang menjelang hari besar	Pelanggan pulang, rating turun
R07	Booking ganda atau tidak tercatat	Jadwal bantik
R08	Clipper macet atay overheated	Layanan terhenti
R09	Gunting tumpul atau guard tidak pas	Luka kecil, hasil potongan jelek
R10	Kabel stop kontak rusak atau longgar	Korsleting, sengatan, alat rusak
R11	Mati listrik saat jam ramai	Layanan terhenti, pelanggan pulang
R12	Air mati atau tersendat	Kualitas layanan turun
R13	Ventilasi buruk atau AC rusak,	Tidak nyaman, pusing

R14	Lantai licin	Terpeleset, cedera
R15	Postur kerja membungkuk lama	Nyeri punggung
R16	Kursi hidrolik macet	Cedera jari, layanan terganggu

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

3) Analisis Risiko

Langkah analisis risiko pada penelitian ini meliputi penilaian setiap peristiwa pada dua dimensi kemungkinan (likelihood) dan besaran dampak (impact) dengan skala 1–5 berbasis hasil observasi operasional. Skor kemudian dipetakan ke matriks 5×5 untuk memperoleh tingkat risiko (rendah, sedang, tinggi) sebagai dasar penetapan prioritas mitigasi pada tahap evaluasi.

Tabel 4 menyajikan kriteria penilaian likelihood sebagai acuan pemberian skor, terdiri atas lima kategori (rare hingga certain) disertai deskripsi operasional dan rentang frekuensi kejadian yang relevan dengan konteks layanan barbershop, sehingga proses penilaian berlangsung konsisten antarperistiwa.

Tabel 4 Kriteria Penilaian Likelihood

Likelihood		Deskripsi	Frekuensi Kejadian
Nilai	Kriteria		
1	Rare	Risiko sangat jarang terjadi	< 1× per tahun
2	Unlikely	Risiko jarang terjadi	1–6× per tahun
3	Possible	Risiko cukup sering terjadi	1–3× per bulan
4	Likely	Risiko sering terjadi	1–3× per minggu
5	Certain	Risiko selalu terjadi	5–7× per minggu

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

Setelah penetapan likelihood, penilaian berlanjut pada dimensi dampak terhadap operasi layanan. Tabel 5 menyajikan kriteria penilaian dampak (impact) sebagai dasar pemberian skor 1–5, yang diturunkan dari derajat gangguan proses—cakupan aktivitas yang terdampak, durasi keterlambatan/downtime, serta konsekuensi pada keselamatan dan aset. Skor 1 merefleksikan gangguan sangat ringan yang segera tertangani, sedangkan skor 5 menunjukkan penghentian operasi total ≥ 1 hari.

Tabel 5 Kriteria Penilaian Impact

Impact		Deskripsi
Nilai	Kriteria	
1	<i>Insignificant</i>	Risiko tidak mengganggu aktivitas dan layanan, tidak ada cedera/kerusakan, diselesaikan di tempat dalam <5 menit,
2	<i>Minor</i>	Aktivitas sedikit terhambat, penundaan layanan ≤ 15 menit,
3	<i>Moderate</i>	Mengganggu jalannya proses, keterlambatan 15–60 menit
4	<i>Major</i>	Menghambat hampir seluruh operasi pada hari itu, tutup sementara 1–4 jam,
5	<i>Catastrophic</i>	Menghentikan operasi total ≥ 1 hari,

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

Melalui proses penilaian yang terstruktur, setiap peristiwa diidentifikasi, diinterpretasikan sesuai kriteria pada Tabel 4–5, kemudian diberi skor kemungkinan (likelihood) dan dampak (impact). Penetapan skor berbasis observasi lapangan dengan verifikasi silang bersama capster untuk menjaga konsistensi. Rekapitulasi skor disajikan pada Tabel 6 dan menjadi input utama pemetaan tingkat risiko pada matriks evaluasi.

Tabel 6 Penilaian Likelihood dengan Impact

ID	Peristiwa	Likelihood	Impact
R01	Alat tidak disteril antar pelanggan	1	1
R02	Handuk dipakai ulang	1	1
R03	Alergi produk (pomade/ aftershave)	1	1
R04	Salah paham model rambut	3	3
R05	Antrian panjang saat jam puncak pada hari biasa	4	3
R06	Antrian panjang menjelang hari besar	4	4
R07	Booking ganda atau tidak tercatat	2	1
R08	Clipper macet atau overheated	1	1
R09	Gunting tumpul atau guard tidak pas	1	1
R10	Kabel/stop kontak rusak atau longgar	1	1
R11	Mati listrik saat jam ramai	2	4
R12	Air mati atau tersendat	1	1
R13	Ventilasi buruk atau AC rusak,	1	1
R14	Lantai licin	1	1
R15	Postur kerja membungkuk lama	1	1
R16	Kursi hidrolik macet	2	1

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

4) Evaluasi Risiko

Pada tahap evaluasi risiko, skor likelihood dan impact yang telah ditetapkan dipadukan dalam matriks 5×5 untuk menentukan tingkat risiko. Berdasarkan ambang batas yang digunakan, setiap peristiwa dipetakan ke tiga kategori rendah (Low), sedang (Medium), dan tinggi (High) sebagai dasar penetapan prioritas pengendalian. Visualisasi matriks menggunakan pewarnaan hijau untuk kategori rendah, kuning untuk kategori sedang, dan merah untuk kategori tinggi guna memperjelas urgensi penanganan. Proses pengelompokan matriks dapat dilihat di tabel 7.

Tabel 7 Matriks Evaluasi Risiko

Likelihood	Certain	5	Medium	Medium	High	High	High
	Likely	4	Medium	Medium	Medium	High	High
	Possible	3	Low	Medium	Medium	Medium	High

	Unlikely	2	Low	Low	Medium	Medium	Medium
	Rare	1	Low	Low	Low	Medium	Medium
Impact	1		2	3	4	5	
	Insignificant		Minor	Moderate	Major	Catastrophic	

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

Mengacu pada pemetaan skor likelihood dan impact ke dalam matriks 5×5 , seluruh peristiwa risiko dikelompokkan ke tiga tingkat. Hasil pengelompokan menunjukkan enam risiko berada pada kategori tinggi (High), enam risiko pada kategori sedang (Medium), dan tujuh risiko pada kategori rendah (Low).

Tabel 8 Matriks Evaluasi Risiko Berdasarkan Likelihood dengan Impact

Likelihood	Certain	5					
	Likely	4			R05	R06	
	Possivle	3			R04		
	Unlikely	2	R07 R16			R11	
	Rare	1	R01 R02 R03 R08 R09 R10 R12 R13 R14 R15				
	Impact		1	2	3	4	5
	Insignificant		Minor	Moderate	Major	Catastrophic	

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

Matriks pada Tabel 8 memperlihatkan sebaran tingkat risiko berdasarkan kombinasi likelihood impact. Hasil pemetaan menunjukkan satu risiko pada kategori tinggi (High), yakni R06 pada kombinasi kemungkinan tinggi dan dampak sangat besar, tiga risiko pada kategori sedang (Medium), yaitu R05, R04, dan R11 yang berada pada kombinasi kemungkinan sedang/tinggi dengan dampak besar, sementara risiko R01, R02, R03, R08, R09, R10, R12, R13, R14, R15 berada pada kategori rendah (Low) karena memiliki kemungkinan rendah dengan dampak ringan hingga moderat. Temuan ini menegaskan prioritas penanganan: tindakan tegas pada R06, mitigasi terjadwal untuk R05, R04, dan R11, serta pengendalian melalui SOP, inspeksi, dan monitoring berkala untuk kelompok Low.

Tabel 9 Pengelompokan Risiko Berdasarkan Likelihood dengan Impact

ID	Peristiwa	Likelihood	Impact	Risk Level
R06	Antrian panjang menjelang hari besar	4	4	High
R05	Antrian panjang saat jam puncak	4	3	Medium
R04	Salah paham model rambut	3	3	Medium
R11	Mati listrik saat jam ramai	2	4	Medium
R07	Booking ganda atau tidak tercatat	2	1	Low
R16	Kursi hidrolik macet	2	1	Low
R01	Alat tidak disteril antar pelanggan	1	1	Low
R02	Handuk dipakai ulang	1	1	Low
R03	Alergi produk (pomade/aftershave)	1	1	Low
R08	Clipper macet atau overheated	1	1	Low
R09	Gunting tumpul atau guard tidak pas	1	1	Low
R10	Kabel/stop kontak rusak atau longgar	1	1	Low
R12	Air mati/tersendat	1	1	Low
R13	Ventilasi buruk atau AC rusak	1	1	Low
R14	Lantai licin	1	1	Low
R15	Postur kerja membungkuk lama	1	1	Low

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

Tabel 9 merangkum klasifikasi akhir tiap peristiwa berdasarkan skor likelihood dan impact. Hasilnya menunjukkan satu risiko kategori tinggi, yaitu antrian panjang menjelang hari besar (R06, L=4, I=4). Tiga risiko berada pada kategori sedang—antrian pada jam puncak (R05, 4,3), salah paham model rambut (R04, 3,3), dan mati listrik saat jam ramai (R11, 2,4). Selebihnya termasuk kategori rendah, yang terutama terkait higiene, peralatan, utilitas, dan ergonomi (R01–R03, R07–R10, R12–R16). Prioritas pengendalian ditetapkan berurutan: tindakan segera untuk R06, mitigasi terjadwal untuk R05, R04, dan R11 (manajemen antrean/booking, konsultasi awal, serta prosedur kelistrikan darurat), sedangkan kelompok rendah dikelola melalui SOP, inspeksi, pemeliharaan rutin, dan monitoring berkala.

5) Perlakuan Risiko

Pada tahap akhir ini, tahap perlakuan risiko menetapkan tindakan pengendalian untuk menurunkan kemungkinan (likelihood) dan/atau besaran dampak (impact) berdasarkan hasil pemetaan pada matriks evaluasi. Prioritas diarahkan terlebih dahulu pada risiko berkategori tinggi yang memerlukan respons segera, diikuti risiko sedang melalui mitigasi terjadwal, sementara risiko rendah dikelola dengan pengendalian rutin (SOP, inspeksi, pemeliharaan, dan monitoring). Rekomendasi tindakan pada penelitian barbershop ini disusun dengan mempertimbangkan konteks operasional–K3 layanan, kesiapan sumber daya, serta kelayakan implementasi di lapangan.

Tabel 10 Saran Perlakuan Risiko

ID	Peristiwa	Risk Level	Tindakan Resiko
R06	Antrian panjang menjelang hari besar	High	Penambahan Capster harian dan membuka barber lebih pagi dari waktu oprasional biasa
R05	Antrian panjang saat jam puncak	Medium	Memberikan snack atau kopi gratis sebagai pemberian saat menunggu antrian
R04	Salah paham model rambut	Medium	Komunikasi yang baik antara capster dan customer terkait model rambut dan juga pemberian pemahaman kepada customer terkait keterbatasan jenis rambut yang dimiliki customer dan ekspektasi gaya rambut
R11	Mati listrik saat jam ramai	Medium	Menggunakan peralatan dan mesin cukur yang menggunakan daya baterai dan menyediakan genset
R07	Booking ganda atau tidak tercatat	Low	Menkonfirmasi booking kepada customer H 1
R16	Kursi hidrolik macet	Low	Melakukan perawatan kursi

			hidrolik secara rutin
R01	Alat tidak disteril antar pelanggan	Low	Melakukan pembersihan menggunakan sikat sebelum digunakan ke customer lain
R02	Handuk dipakai ulang	Low	Menyediakan handuk cadangan
R03	Alergi produk (pomade/aftershave)	Low	Menanyakan terlebih dahulu keadaan customer terkait penggunaan produk dan styling
R08	Clipper macet atau overheated	Low	Pembersihan & oli harian, gunakan cooling spray
R09	Gunting tumpul atau guard tidak pas	Low	Mengasah secara rutin
R10	Kabel/stop kontak rusak atau longgar	Low	Melakukan inspeksi mingguan
R12	Air mati/tersendat	Low	Menggunakan air dari toren cadangan
R13	Ventilasi buruk atau AC rusak	Low	Service Ac secara triwulan
R14	Lantai licin	Low	Membersihkan dan mengepel kering setelah mencukur customer
R15	Postur kerja membungkuk lama	Low	Mengatur posisi kursi hidrolik agar capster tidak membungkuk

(Sumber: Sumber data diolah, tahun 2025)

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan kerangka ISO 31000 pada AD Barbershop, teridentifikasi 16 peristiwa risiko yang dikelompokkan ke dalam empat sumber utama, yaitu higiene dan K3, operasional layanan, utilitas-infrastruktur, serta area kerja dan ergonomi. Hasil penilaian menunjukkan satu peristiwa berada pada kategori risiko tinggi, yakni antrian panjang menjelang hari besar (R06), tiga peristiwa pada kategori sedang (R05, R04, R11) yang berkaitan dengan manajemen antrian, kesesuaian model rambut, dan keandalan pasokan listrik, serta dua belas peristiwa lainnya berada pada kategori rendah yang terutama menyangkut higienitas alat, ketersediaan utilitas, kondisi peralatan, dan kenyamanan kerja capster. Temuan ini menegaskan bahwa keberlanjutan layanan AD Barbershop sangat dipengaruhi oleh kemampuan mengelola lonjakan permintaan dan menjaga kelancaran operasional dasar.

Dari seluruh hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa klaster risiko paling krusial bagi pencapaian tujuan AD Barbershop adalah risiko operasional layanan dan utilitas, khususnya terkait pengelolaan antrean pada periode puncak serta potensi gangguan listrik yang berpotensi menghentikan

layanan dan menurunkan kepuasan pelanggan. Sementara itu, kelompok risiko rendah tetap perlu dikendalikan melalui standar prosedur operasi, inspeksi berkala, dan praktik kerja aman agar tidak berkembang menjadi insiden yang lebih serius. Dengan demikian, penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 tidak hanya membantu memetakan tingkat risiko, tetapi juga memberikan dasar yang sistematis bagi penentuan prioritas pengendalian dan perbaikan operasional di tingkat gerai.

Sejalan dengan temuan tersebut, disarankan agar AD Barbershop memprioritaskan perlakuan risiko pada kategori tinggi dan sedang dengan memperkuat manajemen antrean menjelang hari besar (misalnya melalui penambahan capster harian, pembukaan jam operasional lebih awal, dan penerapan sistem booking yang lebih tertata), menstandarkan konsultasi model rambut di awal layanan, serta menyiapkan rencana darurat untuk gangguan listrik melalui penggunaan peralatan berbasis baterai dan opsi sumber daya cadangan. Pada saat yang sama, SOP kebersihan alat, pergantian handuk, pemeliharaan kursi hidrolik, serta pengaturan postur kerja capster perlu diformalkan dan diawasi secara rutin. Ke depan, penelitian lanjutan dapat melibatkan pemilik, lebih banyak capster, dan pelanggan sebagai informan, serta menambahkan data kuantitatif terkait kinerja keuangan dan ulasan daring sehingga peta risiko operasional K3 dapat dikaitkan lebih jelas dengan kinerja bisnis dan reputasi AD Barbershop.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, Dewi, I. C., & Harsono, I. (2024). *Manajemen risiko dalam pengambilan keputusan bisnis*. PT Arunika Aksa Karya.
- Firmaly, S. D., Ameliana, Y., Silitonga, D., Rahayu, Y., Labo, I. A., Permatasari, R. D., Ismawati, L., Harjoni, Harahap, L. R., Wijaya, I. M. S., Alfiana, Hanun, N. R., & Zulbetti, R. (2023). *Manajemen risiko pada berbagai bidang*. CV. Media Sains Indonesia.
- Ismawati, L., Permatasari, R. D., Zulbetti, R., Alfiana, Silalahi, M., Ahmad, M. I. S., Adinegara, G. N. J., Manaf, P. A., Utami, E. Y., Harahap, L. R., & Syamil, A. (2023). *Manajemen risiko era digital*. CV. Media Sains Indonesia.
- Akbariko, S., & Dewi, W. C. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen pada *Barbershop Kang Cukur* di Pagedangan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Nusa Manajemen*, 2(1), 62–83.
- Khofifah, W. N., & Sudariswan, E. (2024). Analisa manajemen risiko pada UMKM konveksi menggunakan framework ISO 31000 dan matriks risiko manajemen: Studi kasus “Dakwa Tailor”. *Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 174–187.
- Reza, M. N., & Haryanto, D. (2022). Barbershop trend information system. *International Journal CISTER*, 1(2), 58–62. <https://doi.org/10.56481/cister.v1i02.149>
- Raruna, T. W. C. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Siniaja Barbershop Depok. *Jurnal Adijaya Multidisiplin*, 2(4), 660–669
- Nuraeni, N., Al Gazali, M., & Ariawan, J. (2025). Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Captain Barbershop area Kelapa Gading Jakarta Utara. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(4), 1955–1965. <https://doi.org/10.63822/2a1wv519>

- Fajrul, M., Wahyono, A. T., Kaharuddin, E., & Vernando, A. N. (2025). Pendekatan sistematis manajemen risiko terhadap keberlanjutan UMKM di Kota Semarang dengan berbasis ISO 31000:2018. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(6), 437–442. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14807762>
- Awaloedin, M., Winata, I. N., & Sidik, S. (2022). Providing extension on the implementation of ISO 31000-based risk management in the service industry sector and MSMEs. *ARSY: Aplikasi Riset kepada Masyarakat*, 3(1), 82–88. <https://doi.org/10.55583/arsy.v3i1.297>
- Hasan, R., & Rahadian, Y. (2025). Evaluasi proses manajemen risiko pada PT DEF. *Jurnal Locus: Penelitian & Pengabdian*, 4(6), 2532–2546. <https://doi.org/10.58344/locus.v4i6.4305>
- Arifin, M. F., Hartoyo, & Yusuf, E. Z. (2020). The importance of service quality in building customer satisfaction and loyalty in the service industry: A case study of Hunki Dory Barbershop. *Binus Business Review*, 11(2), 79–89. <https://doi.org/10.21512/bbr.v11i2.6268>
- Gustiawan, W. D., Sudarmiatin, S., & Rahayu, W. P. (2024). Understanding consumer decisions: Factors influencing men's choice of premium barbershops in Kediri City. *RISK: Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi*, 5(2), 14–20. <https://doi.org/10.30737/risk.v5i2.6271>
- Hasip, F. K. B., Ikhwan, S., Setiadi, R., & Yulianto, A. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Leon Barbershop Brebes). *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(3), 61–77. <https://doi.org/10.59603/projemen.v10i3.80>
- Wulani, R. D., Nugraha, A. E., & Kusnadi, K. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan dan tarif terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Cukur Yuk Barbershop Klari Karawang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(1), 477–488. <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i1.1222>