



Perancangan Strategi Manajemen Risiko untuk Peningkatan Mutu Layanan Usaha Steam Motor dan Mobil Berdasarkan ISO 31000:2018: Cuci Steam “MY Wash”

Fajar¹ Ari Assrishan Sosh Mantoro² Dea Wisnu Ramdani³ Fiqi Ardi Abdurahman
Masdar⁴ Alfiana⁵

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

Email: 230313044@umbandung.ac.id, 230313075@umbandung.ac.id, 230313113@umbandung.ac.id,
alfiana.dr@umbandung.ac.id.

*Email Korespondensi: 230313101@umbandung.ac.id

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

ABSTRACT

This study aims to analyze and design a risk management strategy for My Wash Steam Motor and Mobil Salju by using the ISO 31000:2018 framework. The research employs a descriptive qualitative approach through observation, interviews, and document review to identify risks that affect service quality. Based on the findings, a total of 31 risks were identified, consisting of operational, customer-related, human resource, environmental, financial, competitive, and regulatory risks. These risks were analyzed using likelihood and impact assessments, arranged in a risk-level matrix to determine handling priorities, and accompanied by mitigation strategies relevant to the business conditions. The results indicate that several risks fall into the high-priority category, including vehicle damage, service quality complaints, long queues, unstable daily revenue, and competitive pressure from similar businesses. The proposed mitigation strategies include developing standard operating procedures (SOP), employee training, improving queue management, enhancing service quality, strengthening financial recording, implementing simple waste management, and increasing business differentiation. Overall, implementing risk management based on ISO 31000:2018 supports My Wash in improving service quality, minimizing potential losses, and strengthening business competitiveness..

Keywords: Risk Management, ISO 31000:2018, Service Quality, Motorcycle and Car Steam Wash, Risk Identification, Risk Mitigation.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merancang strategi manajemen risiko pada usaha My Wash Steam Motor dan Mobil Salju dengan menggunakan kerangka kerja ISO 31000:2018. Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen untuk mengidentifikasi risiko yang berpengaruh terhadap mutu layanan. Berdasarkan hasil identifikasi, ditemukan 31 risiko yang terdiri dari risiko operasional, pelanggan, SDM, lingkungan, keuangan, persaingan, dan regulasi. Risiko tersebut kemudian dianalisis melalui penilaian likelihood dan impact, disusun dalam matriks tingkat risiko untuk menentukan prioritas penanganan, serta dirancang mitigasi yang relevan dengan kondisi usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian risiko berada pada kategori tinggi dan memerlukan perhatian utama, seperti risiko kerusakan kendaraan pelanggan, keluhan terhadap kualitas layanan, antrian panjang, ketidakstabilan pendapatan, serta tekanan

persaingan dari usaha sejenis. Strategi mitigasi yang disusun mencakup penyusunan SOP, pelatihan karyawan, perbaikan sistem antrian, peningkatan kualitas layanan, pencatatan keuangan lebih akurat, pengelolaan limbah sederhana, serta penguatan diferensiasi usaha. Penerapan manajemen risiko berdasarkan ISO 31000:2018 terbukti dapat membantu My Wash meningkatkan mutu layanan, meminimalkan potensi kerugian, dan memperkuat daya saing usaha.

Katakunci: Manajemen Risiko, ISO 31000:2018, Mutu Layanan, Steam Motor dan Mobil, Identifikasi Risiko, Mitigasi Risiko..

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Fajar, Ari Assrishan Sosh Mantoro, Dea Wisnu Ramdani, Fiqi Ardi Abdurahman Masdar, & Alfiana. (2025). Perancangan Strategi Manajemen Risiko untuk Peningkatan Mutu Layanan Usaha Steam Motor dan Mobil Berdasarkan ISO 31000:2018: Cuci Steam "MY Wash". Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(4), 2471-2484. <https://doi.org/10.63822/2fcck503>

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa otomotif di Indonesia terus mengalami peningkatan, terutama di bidang layanan perawatan kendaraan seperti steam motor dan mobil. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor mendorong tumbuhnya usaha pencucian kendaraan sebagai bagian dari industri jasa yang potensial. Namun, di sisi lain, meningkatnya jumlah pelaku usaha menyebabkan persaingan yang ketat dan menuntut pelaku usaha untuk menjaga mutu layanan agar tetap kompetitif. Dalam praktiknya, banyak usaha steam motor dan mobil yang menghadapi berbagai risiko seperti kerusakan kendaraan pelanggan, limbah cair, penggunaan bahan kimia, dan ketidaksesuaian hasil layanan. Risiko tersebut tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat mengganggu reputasi dan keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko menjadi aspek penting untuk menjaga konsistensi mutu layanan. ISO 31000:2018 merupakan standar internasional yang memberikan prinsip dan pedoman dalam manajemen risiko untuk berbagai jenis organisasi, termasuk usaha kecil menengah. Dengan penerapan ISO 31000:2018, diharapkan UMKM seperti usaha steam motor dan mobil dapat mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi risiko secara sistematis untuk meningkatkan efektivitas operasional dan mutu layanan (Noch & Rumasukun, 2023)

My Wash Cuci Steam Salju didirikan pada tahun 2019 di Jl. A.H. Nasution No. 276, Cipadung Kulon, Kec. Panyileukan, Kota Bandung, Jawa Barat 40614. Usaha ini berawal dari inisiatif keluarga lokal yang melihat peluang besar di bidang layanan cuci kendaraan bermotor, terutama di kawasan padat penduduk Bandung Timur. Dengan modal sederhana dan tekad kuat, My Wash hadir untuk memberikan layanan pencucian motor dengan kualitas tinggi, cepat, dan hasil akhir yang bersih maksimal. My Wash mulai dikenal karena inovasinya menggunakan metode steam salju, yaitu teknik pencucian dengan busa tebal dan tekanan uap tinggi yang mampu membersihkan kendaraan tanpa merusak cat. Kombinasi pelayanan ramah, harga kompetitif, dan hasil yang memuaskan membuat My Wash cepat mendapatkan kepercayaan pelanggan, mulai dari pengendara harian hingga komunitas motor di sekitar Cipadung. My Wash terus berkomitmen untuk menjaga mutu layanan dengan standar kebersihan yang tinggi, penggunaan bahan ramah lingkungan, serta peningkatan profesionalisme karyawan. Selain menjadi tempat cuci kendaraan, My Wash juga berperan dalam membuka lapangan kerja bagi masyarakat sekitar dan menjadi contoh usaha kecil yang berkembang berkat konsistensi, inovasi, dan pelayanan yang tulus.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi penerapan manajemen risiko pada usaha steam motor dan mobil sebagai upaya dalam meningkatkan mutu layanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis risiko-risiko utama yang dapat memengaruhi kualitas layanan dan operasional usaha. Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian ini merancang strategi mitigasi risiko yang berbasis pada pedoman ISO 31000:2018 agar dapat diterapkan secara sistematis dan efektif dalam kegiatan operasional usaha. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif tentang pentingnya manajemen risiko dalam menjaga keberlanjutan dan daya saing usaha di bidang jasa pencucian kendaraan (Nurmayanti Maya, 2023).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki beberapa rumusan masalah utama. Pertama, bagaimana kondisi penerapan manajemen risiko dalam usaha steam motor dan mobil terhadap mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kedua, risiko-risiko apa saja yang berpengaruh terhadap mutu layanan pada usaha steam motor dan mobil. Ketiga, bagaimana strategi mitigasi

risiko yang efektif untuk meningkatkan mutu layanan berdasarkan standar ISO 31000:2018. Rumusan masalah tersebut menjadi dasar dalam perumusan arah penelitian agar hasil yang diperoleh dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan risiko di sektor usaha jasa otomotif (Dewi, 2023).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merancang strategi manajemen risiko pada usaha My Wash Steam Motor dan Mobil Salju dalam kaitannya dengan peningkatan mutu layanan. Urgensi penelitian ini didasarkan pada tingginya kerentanan UMKM terhadap berbagai risiko operasional, keuangan, pelayanan, dan persaingan yang dapat mengganggu keberlanjutan usaha, sebagaimana dijelaskan dalam berbagai studi terkait manajemen risiko pada sektor UMKM. (Afrioza et al., 2025) Penerapan manajemen risiko yang belum terstruktur dapat menyebabkan potensi kerugian tidak terdeteksi sejak dini, sehingga menurunkan kualitas layanan dan daya saing usaha. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip manajemen risiko telah dijalankan dalam aktivitas operasional, mengidentifikasi risiko yang berpotensi memengaruhi mutu layanan, serta merancang langkah mitigasi yang sesuai dengan kerangka ISO 31000:2018 (Huyler, 2019). Melalui pendekatan ini, diharapkan pelaku usaha mampu mengenali sumber risiko secara sistematis, mengevaluasi tingkat dampaknya, serta menerapkan strategi mitigasi yang realistis untuk meningkatkan mutu layanan, menjaga kepuasan pelanggan, dan memperkuat keberlanjutan bisnis (Awaloedin et al., 2022).

Manajemen risiko merupakan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko yang dapat memengaruhi tujuan organisasi. Menurut ISO 31000:2018, manajemen risiko adalah aktivitas terkoordinasi yang dilakukan untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam menghadapi risiko (H et al., 2018). Prinsip utama ISO 31000 mencakup integrasi, struktur, penyesuaian, inklusivitas, dan perbaikan berkelanjutan yang harus diterapkan di seluruh proses organisasi agar pengambilan keputusan menjadi lebih efektif dan berorientasi pada pencegahan (Amelia, 2023). *Center for Risk Management and Sustainability* (CRMS Indonesia) menjelaskan bahwa manajemen risiko harus dipahami tidak hanya sebagai langkah pengendalian terhadap ketidakpastian, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya keberlanjutan bisnis. Dalam konteks usaha kecil dan menengah (UMKM), penerapan manajemen risiko menjadi penting untuk menjaga stabilitas, efisiensi, dan daya saing usaha di tengah perubahan lingkungan bisnis (Febriana et al., 2025). Identifikasi risiko merupakan tahap awal dalam proses manajemen risiko yang bertujuan untuk mengenali sumber risiko, penyebab, serta potensi dampaknya terhadap tujuan organisasi. Setelah risiko diidentifikasi, tahap berikutnya adalah analisis risiko, yaitu proses untuk menentukan tingkat kemungkinan (*likelihood*) dan besarnya dampak (*impact*) suatu peristiwa risiko. Analisis ini menghasilkan pemetaan risiko berdasarkan tingkat kepentingannya yang disusun dalam matriks risiko (Zaidah et al., n.d.). Selanjutnya, evaluasi risiko dilakukan untuk menentukan apakah tingkat risiko yang dihasilkan dapat diterima oleh organisasi atau memerlukan tindakan mitigasi tambahan. Perlakuan risiko (*risk treatment*) adalah tahap pengambilan tindakan untuk mengelola risiko, yang dapat berupa penghindaran (*avoid*), pengurangan (*reduce*), pemindahan (*transfer*), atau penerimaan (*accept*) terhadap risiko tersebut. Seluruh proses ini mengikuti kerangka kerja (*framework*) ISO 31000 yang terdiri dari lima elemen utama, yaitu integrasi, desain, implementasi, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan (Setiawan et al., 2021). Analisis SWOT digunakan untuk membantu organisasi memahami faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta eksternal (peluang

dan ancaman) yang memengaruhi kegiatan operasional. Hasil analisis ini berperan dalam penentuan strategi mitigasi risiko yang lebih komprehensif dan realistis. Matriks manajemen risiko kemudian digunakan untuk menggabungkan hasil penilaian *likelihood* dan *impact*, sehingga memudahkan proses prioritas tindakan mitigasi. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah juga menjadi dasar hukum dalam mendukung pengembangan UMKM, termasuk peningkatan daya saing dan manajemen risiko. Dengan demikian, penerapan ISO 31000 pada usaha steam motor dan mobil dapat memberikan landasan yang kuat untuk menciptakan layanan yang aman, efisien, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis penerapan manajemen risiko pada usaha steam motor dan mobil berdasarkan kerangka kerja ISO 31000:2018. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap kondisi nyata di lapangan melalui data empiris dan deskriptif. Dengan metode ini, peneliti dapat mengamati secara langsung bagaimana proses pengelolaan risiko dilakukan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapannya dalam operasional usaha. Objek penelitian ini adalah usaha jasa pencucian kendaraan bermotor di Kota Bandung yang menggunakan sistem pencucian uap (*steam wash*). Pemilihan objek ini didasarkan pada pertimbangan bahwa usaha tersebut merepresentasikan karakteristik umum dari pelaku UMKM di bidang jasa otomotif yang masih menghadapi berbagai tantangan terkait manajemen risiko dan mutu layanan (Fajrul et al., 2025). Penelitian dilakukan melalui pengamatan terhadap proses operasional, struktur organisasi, serta sistem pengelolaan risiko yang diterapkan dalam kegiatan sehari-hari.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pemilik dan karyawan usaha untuk mendapatkan informasi mengenai identifikasi risiko, tindakan pencegahan, serta kendala yang dihadapi dalam operasional. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap kegiatan kerja di lapangan serta mengumpulkan dokumentasi pendukung seperti catatan layanan dan laporan operasional. Sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui berbagai sumber seperti literatur ilmiah, jurnal yang membahas penerapan ISO 31000, serta peraturan pemerintah yang berkaitan dengan UMKM dan lingkungan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkesinambungan. Tahap pertama adalah identifikasi risiko berdasarkan temuan lapangan dan prinsip-prinsip yang tercantum dalam ISO 31000. Selanjutnya dilakukan analisis risiko dengan menggunakan matriks *likelihood* dan *impact* untuk menentukan tingkat risiko dari setiap peristiwa yang teridentifikasi. Tahap ketiga adalah evaluasi risiko, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana risiko tersebut dapat diterima serta menentukan kebutuhan tindakan mitigasi yang harus dilakukan. Tahap terakhir adalah perlakuan risiko (*risk treatment*), yaitu proses perancangan strategi mitigasi yang disusun berdasarkan hasil analisis SWOT dan prioritas risiko yang telah ditetapkan (Alfiana, 2023).

Hasil dari seluruh tahapan analisis tersebut disajikan dalam bentuk tabel risiko, matriks risiko, dan uraian pembahasan naratif untuk menggambarkan keterkaitan antara teori dan praktik di lapangan (Julyansyah, 2025). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan strategi mitigasi

risiko yang aplikatif, realistis, dan relevan dengan kondisi aktual usaha steam motor dan mobil, sehingga dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan mutu layanan serta keberlanjutan bisnis di masa mendatang (Angkat, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis SWOT

Analisis SWOT dilakukan untuk menggambarkan kondisi aktual Cuci Steam Motor berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, serta pengamatan langsung terhadap kegiatan operasional cuci steam. Analisis ini berfungsi untuk mengidentifikasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dapat memengaruhi kinerja dan keberlanjutan usaha.

Tabel 1. Analisis SWOT Cuci Steam Motor “MY WASH”

Strengths <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi strategis di area padat kendaraan • Pelanggan tetap dan loyal • Harga kompetitif • Proses pencucian cepat 	Opportunities <ul style="list-style-type: none"> • Pertumbuhan jumlah kendaraan meningkat • Dukungan pemerintah terhadap UMKM • Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kebersihan kendaraan
Weaknesses <ul style="list-style-type: none"> • Tidak memiliki SOP tertulis • Minim pelatihan SDM • Ketergantungan pada pekerja berpengalaman 	Threats <ul style="list-style-type: none"> • Pesaing baru dengan teknologi otomatis • Harga bahan kimia meningkat • Regulasi lingkungan yang lebih ketat

(Sumber :Data diolah peneliti, 2025)

Identifikasi Risiko

Risiko yang dihadapi Cuci Steam Motor diklasifikasikan ke dalam empat kategori utama sesuai framework ISO 31000, yaitu risiko operasional, risiko pelanggan, risiko lingkungan, risiko sumber daya manusia, risiko keuangan, risiko hukum dan regulasi, risiko lingkungan dan keselamatan, dan risiko persaingan dan eksternal.

Tabel 2. Identifikasi Risiko Cuci Steam Motor “MY WASH”

Jenis Risiko	Kode Risiko	Peristiwa
Risiko Operasional	R01	Kerusakan kendaraan pelanggan.
	R02	Keterlambatan layanan
	R03	Kerusakan alat ringan
Risiko SDM	R04	Kesalahan prosedur kerja
	R05	Karyawan sering datang terlambat
	R06	Karyawan kurang disiplin menjaga kebersihan area kerja
	R07	Karyawan tidak jujur dalam pencatatan kas harian

Perancangan Strategi Manajemen Risiko untuk Peningkatan Mutu Layanan Usaha Steam Motor dan Mobil Berdasarkan ISO 31000:2018: Cuci Steam “MY Wash”

(Fajar, et al.)

Risiko Pelanggan	R08	Turnover karyawan tinggi
	R09	Konflik kecil antar karyawan
	R10	Pelanggan menuduh kerusakan yang bukan akibat pencucian
	R11	Keluhan terhadap hasil layanan.
	R12	Pelanggan tidak sabar & marah karena antrian Panjang.
	R13	Barang pribadi pelanggan hilang di area tunggu/parkir
	R14	Pelanggan salah memahami harga layanan (miscom)
Risiko Keuangan	R15	Pelanggan berhenti datang karena tren beralih ke layanan “cuci otomatis”
	R16	Penjualan harian fluktuatif tidak stabil
	R17	Pembelian bahan baku tidak efisien (overstock atau understock).
	R18	Salah perhitungan promo/discount
	R19	Biaya listrik meningkat melebihi perkiraan
Risiko Hukum & Regulasi	R20	Pelanggan masih banyak bayar cash, rawan selisih uang
	R21	Usaha belum memiliki dokumen lingkungan lengkap
	R22	Pajak usaha tidak terlapor dengan baik
	R23	Ada pemeriksaan mendadak dari pemerintah setempat
	R24	Perubahan aturan pengelolaan limbah
	R25	Lantai licin saat operasional
	R26	Serangga/hama di area kerja (lalat, kecoa, semut)
	R27	Kebisingan dari kompresor mengganggu warga sekitar
	R28	Cuaca ekstrem (hujan badai) berhari-hari
	R29	Limbah mencemari air
Risiko Persaingan & Eksternal	R30	Pesaing buka tepat di dekat lokasi
	R31	Pesaing menawarkan layanan “home service” yang lebih praktis

(Sumber :Data diolah peneliti, 2025)

Tabel 3 Dampak Risiko terhadap operasional

Kode Risiko	Peristiwa	Dampak
R01	Kerusakan kendaraan pelanggan.	Kerugian finansial
R02	Keterlambatan layanan	reputasi menurun.
R03	Kerusakan alat ringan	Gangguan operasional.

Perancangan Strategi Manajemen Risiko untuk Peningkatan Mutu Layanan Usaha Steam Motor dan Mobil
Berdasarkan ISO 31000:2018: Cuci Steam “MY Wash”

(Fajar, et al.)

R04	Kesalahan prosedur kerja	Mutu layanan tidak konsisten
R05	Karyawan sering datang terlambat	Layanan terlambat buka, pelanggan pindah ke tempat lain.
R06	Karyawan kurang disiplin menjaga kebersihan area kerja	Area kotor, pelanggan kurang nyaman.
R07	Karyawan tidak jujur dalam pencatatan kas harian	Selisih kas, kerugian usaha.
R08	Turnover karyawan tinggi	Biaya pelatihan meningkat, kualitas tidak stabil.
R09	Konflik kecil antar karyawan	Suasana kerja tidak kondusif, performa menurun.
R10	Pelanggan menuduh kerusakan yang bukan akibat pencucian	Konflik, reputasi turun.
R11	Keluhan terhadap hasil layanan.	Penurunan loyalitas pelanggan
R12	Pelanggan tidak sabar & marah karena antrian Panjang.	Rating buruk, potensi viral negatif.
R13	Barang pribadi pelanggan hilang di area tunggu/parkir	Komplain berat & hilangnya kepercayaan.
R14	Pelanggan salah memahami harga layanan (miscom)	Argumen, rating layanan menurun.
R15	Pelanggan berhenti datang karena tren beralih ke layanan “cuci otomatis”	Penurunan pelanggan tetap.
R16	Penjualan harian fluktuatif tidak stabil	Sulit mengatur operasional & gaji.
R17	Pembelian bahan baku tidak efisien (overstock atau understock).	Pemborosan atau kekurangan supply.
R18	Salah perhitungan promo/discount	Laba turun signifikan.
R19	Biaya listrik meningkat melebihi perkiraan	Beban biaya operasional semakin berat.
R20	Pelanggan masih banyak bayar cash, rawan selisih uang	Kas tidak akurat.
R21	Usaha belum memiliki dokumen lingkungan lengkap	Potensi teguran dari dinas LH.
R22	Pajak usaha tidak dilaporkan dengan baik	Risiko sanksi administrasi.
R23	Ada pemeriksaan mendadak dari pemerintah setempat	Operasional tertunda sementara.
R24	Perubahan aturan pengelolaan limbah	Butuh biaya tambahan untuk mengikuti regulasi.
R25	Lantai licin saat operasional	Potensi kecelakaan kerja.
R26	Serangga/hama di area kerja (lalat, kecoa, semut)	Tempat terlihat tidak higienis.
R27	Kebisingan dari kompresor mengganggu warga sekitar	Komplain lingkungan.
R28	Cuaca ekstrem (hujan badai) sehari-hari	Pelanggan turun drastis.
R29	Limbah mencemari air	Potensi sanksi lingkungan
R30	Pesaing buka tepat di dekat lokasi	Pelanggan terpecah.
R31	Pesaing menawarkan layanan “home service” yang lebih praktis	My Wash kehilangan pelanggan mobil & motor premium.

(Sumber :Data diolah peneliti, 2025)

Analisis Risiko

Tahap ini menggunakan penilaian risiko (*risk scoring*) berdasarkan kombinasi *Likelihood* (frekuensi) dan *Impact* (dampak). Skala yang digunakan adalah 1–5, sebagaimana disusun dalam Tabel 3 dan 4 berikut:

Tabel 4. Kriteria Penilaian Likelihood

Nilai	Kategori	Deskripsi	
1	Rare	Hampir tidak pernah terjadi	(>1-2 tahun)
2	Unlikely	Jarang terjadi	(1-5 tahun)
3	Possible	Kadang terjadi	6-12 bulan)
4	Likely	Sering terjadi	(3-6 bulan)
5	Certain	Sangat sering terjadi	(<3 bulan)

Tabel 5. Kriteria Penilaian Impact (Dampak)

Nilai	Kategori	Dampak
1	Insignificant	Tidak mengganggu operasional
2	Minor	Sedikit menghambat, tidak signifikan
3	Moderate	Mengganggu operasional pencucian
4	Major	Menghambat besar operasional
5	Catastrophic	Menghentikan operasional utama

Evaluasi Risiko

Risiko-risiko yang sudah dinilai selanjutnya dimasukkan ke dalam matriks risiko untuk menentukan tingkat urgensi penanganan.

Tabel 6. Penilaian Likelihood × Impact Cuci Motor Steam

Kode risiko	Peristiwa	Likelihood	Impact	Tingkat Risiko
R01	Kerusakan kendaraan pelanggan.	3	5	Tinggi
R02	Keterlambatan layanan	4	4	Tinggi
R03	Kerusakan alat ringan	2	4	Sedang
R04	Kesalahan prosedur kerja	3	3	Sedang
R05	Karyawan sering datang terlambat	3	3	Sedang
R06	Karyawan kurang disiplin menjaga kebersihan area kerja	2	2	Rendah
R07	Karyawan tidak jujur dalam pencatatan kas harian	3	3	Sedang
R08	Turnover karyawan tinggi	3	2	Sedang
R09	Konflik kecil antar karyawan	2	4	Sedang
R10	Pelanggan menuduh kerusakan yang bukan akibat pencucian	2	3	Sedang
R11	Keluhan terhadap hasil layanan.	2	2	Rendah
R12	Pelanggan tidak sabar & marah karena antrian Panjang.	3	4	Tinggi
R13	Barang pribadi pelanggan hilang di area tunggu/parkir	4	3	Tinggi
R14	Pelanggan salah memahami harga layanan (miscom)	2	4	Sedang

Perancangan Strategi Manajemen Risiko untuk Peningkatan Mutu Layanan Usaha Steam Motor dan Mobil Berdasarkan ISO 31000:2018: Cuci Steam “MY Wash”

(Fajar, et al.)

R15	Pelanggan berhenti datang karena tren beralih ke layanan “cuci otomatis”	3	3	Sedang
R16	Penjualan harian fluktuatif tidak stabil	4	4	Tinggi
R17	Pembelian bahan baku tidak efisien (overstock atau understock).	4	3	Tinggi
R18	Salah perhitungan promo/discount	3	2	Sedang
R19	Biaya listrik meningkat melebihi perkiraan	2	3	Sedang
R20	Pelanggan masih banyak bayar cash, rawan selisih uang	3	4	Tinggi
R21	Usaha belum memiliki dokumen lingkungan lengkap	3	3	Sedang
R22	Pajak usaha tidak terlapor dengan baik	2	5	Tinggi
R23	Ada pemeriksaan mendadak dari pemerintah setempat	2	4	Sedang
R24	Perubahan aturan pengelolaan limbah	2	3	Sedang
R25	Lantai licin saat operasional	2	2	Rendah
R26	Serangga/hama di area kerja (lalat, kecoa, semut)	3	2	Sedang
R27	Kebisingan dari kompresor mengganggu warga sekitar	3	2	Sedang
R28	Cuaca ekstrem (hujan badai) berhari-hari	2	3	Sedang
R29	Limbah mencemari air	4	4	Tinggi
R30	Pesaing buka tepat di dekat lokasi	4	4	Tinggi
R31	Pesaing menawarkan layanan “home service” yang lebih praktis	3	4	Tinggi

(Sumber :Data diolah peneliti, 2025)

Dari hasil evaluasi tersebut diperoleh data berikut:

Likelihood	Certain	5					
	Likely	4			R17,R13	R02, R30,R29,R16	
	Possible	3		R27,R26,R18,R08	R21,R15,R07, R04	R31,R20,R12	R01
	Unlikely	2		R06,R25,R11	R28,R24,R19,R10	R03, R05,R23,R14,R09	R22
	Rare	1					
	Impact		1	2	3	4	5
			Insignificant	Minor	Moderate	Major	Catastrophic

(Sumber :Data diolah peneliti, 2025)

Risiko dominan adalah Kerusakan kendaraan pelanggan, keluhan terhadap hasil layanan, Pelanggan menuduh kerusakan yang bukan akibat pencucian, Pelanggan tidak sabar & marah karena antrian Panjang, Pelanggan berhenti datang karena tren beralih ke layanan “cuci otomatis”, Penjualan harian fluktuatif tidak stabil, Biaya listrik meningkat melebihi perkiraan, Usaha belum memiliki dokumen lingkungan lengkap, Cuaca ekstrem (hujan badai) berhari-hari, Pesaing buka tepat di dekat Lokasi, Pesaing menawarkan layanan

Perancangan Strategi Manajemen Risiko untuk Peningkatan Mutu Layanan Usaha Steam Motor dan Mobil Berdasarkan ISO 31000:2018: Cuci Steam “MY Wash”

(Fajar, et al.)

“home service” yang lebih praktis Ke-Sebelas risiko tersebut mempengaruhi produktivitas dan kontinuitas layanan MY WASH Cuci Steam Motor.

Mitigasi Risiko

Tahap terakhir adalah menentukan strategi mitigasi yang tepat untuk setiap risiko berdasarkan tingkat prioritasnya.

Tabel 6. Rencana Mitigasi Risiko Cuci Steam Motor “MY WASH”

Kode Risiko	Peristiwa	Level Risiko	Tindakan yang disarankan
R01	Kerusakan kendaraan pelanggan.	Tinggi	Melakukan pelatihan karyawan tentang teknik mencuci aman dan penggunaan alat bertekanan tinggi.
R02	Keterlambatan layanan	Tinggi	Menyediakan saluran umpan balik pelanggan (form keluhan atau online review).
R03	Kerusakan alat ringan	Medium	Membangun sistem penampungan dan filtrasi limbah untuk memisahkan minyak dan sabun sebelum pembuangan serta bekerja sama dengan pihak pengelola limbah
R04	Kesalahan prosedur kerja	Low	Membuat buku panduan kerja atau video prosedur operasional standar.
R05	Karyawan sering datang terlambat	Medium	Meningkatkan manajemen waktu dan koordinasi antar staf.
R06	Karyawan kurang disiplin menjaga kebersihan area kerja	Low	Melakukan pemeriksaan harian sebelum jam operasional.
R07	Karyawan tidak jujur dalam pencatatan kas harian	Sedang	Atur jadwal kerja yang jelas dan gunakan absensi untuk mencegah keterlambatan.
R08	Turnover karyawan tinggi	Sedang	Sediakan checklist kebersihan dan lakukan pengecekan rutin.
R09	Konflik kecil antar karyawan	Sedang	Gunakan pencatatan kas ganda dan pasang CCTV untuk mencegah kecurangan.
R10	Pelanggan menuduh kerusakan yang bukan akibat pencucian	Sedang	Terapkan pelatihan cepat dan ciptakan lingkungan kerja yang nyaman untuk mengurangi turnover.
R11	Keluhan terhadap hasil layanan.	Rendah	Lakukan komunikasi internal dan pembagian tugas yang jelas untuk mencegah konflik.
R12	Pelanggan tidak sabar & marah karena antrian Panjang.	Tinggi	Lakukan pengecekan awal kendaraan dan dokumentasi foto sebelum dicuci.
R13	Barang pribadi pelanggan hilang di area tunggu/parkir	Tinggi	Terapkan sistem nomor antrian dan berikan estimasi waktu tunggu.
R14	Pelanggan salah memahami harga layanan (miscom)	Sedang	Pasang CCTV dan buat area tunggu yang aman untuk mencegah kehilangan barang.

R15	Pelanggan berhenti datang karena tren beralih ke layanan “cuci otomatis”	Sedang	Tampilkan daftar harga yang jelas dan pastikan staf menjelaskan paket layanan.
R16	Penjualan harian fluktuatif tidak stabil	Tinggi	Tingkatkan kualitas cuci manual dan tawarkan layanan tambahan agar pelanggan tetap loyal.
R17	Pembelian bahan baku tidak efisien (overstock atau understock).	Tinggi	Catat pemasukan harian dan tambah variasi layanan untuk menstabilkan pendapatan.
R18	Salah perhitungan promo/discount	Sedang	Gunakan sistem stok dan beli bahan sesuai kebutuhan agar lebih efisien.
R19	Biaya listrik meningkat melebihi perkiraan	Sedang	Hitung biaya sebelum membuat promo agar tidak merugikan usaha.
R20	Pelanggan masih banyak bayar cash, rawan selisih uang	Tinggi	Gunakan alat hemat listrik dan lakukan maintenance rutin.
R21	Usaha belum memiliki dokumen lingkungan lengkap	Sedang	Gunakan buku kas harian atau pembayaran digital untuk menghindari selisih kas.
R22	Pajak usaha tidak terlapor dengan baik	Tinggi	Lengkapi dokumen lingkungan sesuai aturan pemerintah.
R23	Ada pemeriksaan mendadak dari pemerintah setempat	Sedang	Simpan bukti transaksi dan lakukan pembukuan sederhana untuk kelola pajak.
R24	Perubahan aturan pengelolaan limbah	Sedang	Pastikan izin usaha lengkap dan area kerja selalu rapi.
R25	Lantai licin saat operasional	Rendah	Ikuti perkembangan aturan lingkungan dan gunakan sistem filtrasi limbah sederhana.
R26	Serangga/hama di area kerja (lalat, kecoa, semut)	Sedang	Pasang alas anti-slip dan bersihkan genangan air secara berkala.
R27	Kebisingan dari kompresor mengganggu warga sekitar	Sedang	Jaga kebersihan area kerja dan lakukan penyemprotan anti-hama.
R28	Cuaca ekstrem (hujan badai) berhari-hari	Sedang	Gunakan peredam suara pada kompresor dan atur jam operasional.
R29	Limbah mencemari air	Tinggi	Buat promo musim hujan dan tambahkan layanan indoor untuk mengatasi cuaca ekstrem.
R30	Pesaing buka tepat di dekat lokasi	Tinggi	Tingkatkan kualitas layanan dan buat program loyalitas menghadapi pesaing.
R31	Pesaing menawarkan layanan “home service” yang lebih praktis	Tinggi	Tambahkan layanan jemput–antar atau unggulkan kualitas cuci manual dibanding kompetitor.

(Sumber :Data diolah peneliti, 2025)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa usaha steam motor dan mobil menghadapi risiko utama pada aspek operasional dan pelanggan. Risiko dengan tingkat tinggi (*High*) ditemukan pada peristiwa kerusakan kendaraan pelanggan (R01) dan keluhan terhadap hasil layanan (R02). Kedua risiko tersebut berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan serta keberlanjutan usaha. Risiko lain yang tergolong sedang (*Medium*), seperti keterlambatan layanan (R05) dan pencemaran limbah (R03), menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen waktu, efisiensi operasional, serta pengelolaan lingkungan. Sementara itu, risiko dengan tingkat rendah (*Low*) seperti kesalahan prosedur kerja (R04) dan kerusakan alat ringan (R06) tetap perlu dikontrol secara berkala melalui pengawasan dan perawatan rutin. Implementasi kerangka kerja ISO 31000:2018 terbukti membantu dalam proses identifikasi, analisis, dan evaluasi risiko secara sistematis. Melalui penerapan *risk matrix* dan metode *risk scoring*, usaha dapat menentukan prioritas mitigasi yang objektif dan terukur. Penerapan strategi mitigasi yang sesuai—seperti penyusunan SOP, pelatihan karyawan, penggunaan bahan ramah lingkungan, dan pengelolaan waktu layanan—menunjukkan efektivitas dalam mengurangi risiko tinggi menjadi kategori sedang atau rendah. Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 sangat relevan dan penting bagi usaha jasa otomotif seperti steam motor dan mobil. Pendekatan ini tidak hanya membantu menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, tetapi juga meningkatkan stabilitas operasional dan keberlanjutan usaha di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., Rasyiddin, A., & Azizah, A. R. (2025). *Jurnal JEDBUS (Journal of Economic and Digital Business) Vol . 2 No . 2 (2025) PENERAPAN ISO 31000 : 2018 DALAM MANAJEMEN RISIKO UMKM : TINJAUAN LITERATUR DAN TANTANGAN PADA*. 2(2), 85–90.
- Alfiana. (2023). *MANAJEMEN RISIKO ERA DIGITAL*.
- Amelia, D. N. (2023). *Analisis Manajemen Risiko pada UMKM Toko Syirkah Menggunakan ISO 31000*. 6(November).
- Angkat, N. H. (2025). *ANALISIS PENERAPAN ISO 3100 DALAM MANAJEMEN RISIKO DI PT.XYZ Nur Habibah Angkat*. 3(1), 377–386.
- Awaloedin, M., Winata, I. N., Sidik, S., Studi, P., Kerugian, A., & Trisakti, S. (2022). *ARSY : Aplikasi Riset kepada Masyarakat Management in the Service Industry Sector and MSMEs Memberikan Penyuluhan Penerapan Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Pada Sektor Industri Jasa dan UMKM*. 3(1), 82–88.
- Dewi, R. I. (2023). *ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA UMKM MENGGUNAKAN ISO 31000*. 20(2), 124–135. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v20i2.32130>
- 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*. 2(January), 437–442.
- Febriana, V. P., Wulandari, T. S., & Nuramadani, W. (2025). *Analisis Manajemen Risiko pada UMKM Pengolahan Keripik Nanas : Studi Kasus di Desa Kualu Nenas*. September.
- H, B. Y. F. A., Nasrullah, M., & Kusumawati, A. (2018). *Analisis Manajemen Risiko dengan Menggunakan*

- Framework ISO 31000 : 2018 pada Sistem Informasi E-Gudang Satpol PP Kota Surabaya Risk Management Analysis Using the ISO 31000 : 2018 Framework on the E-Gudang Information System of the Civil Service Police Unit of Surabaya City.* 79–91.
- Huyler. (2019). *HuylerMcGill-ResearchDesignQualitativeQuantitativeandMixedMethodsApproachesbyCreswell.pdf*.
- Julyansyah, D. (2025). *Ekopedia : Jurnal Ilmiah Ekonomi.* 1(4), 2352–2374.
- Noch, M. Y., & Rumasukun, M. R. (2023). *Exploring Financial Risk Management : A Qualitative Study on Risk Identification , Evaluation , and Mitigation in Banking , Insurance , and Corporate Finance.* 1068–1083.
- Nurmayanti Maya, I. M. (2023). *Analisis SWOT dengan Pendekatan Manajemen Risiko Pada UMKM di Kabupaten Kuningan (Studi Kasus Pada UMKM Telur Asin Khas Brebes “ Mbak Wil ” di Kabupaten Kuningan).* 7, 3881–3890.
- Setiawan, I., Sekarini, A. R., Waluyo, R., & Afiana, F. N. (2021). *Manajemen Risiko Sistem Informasi Menggunakan ISO 31000 dan Standar Pengendalian ISO / EIC 27001 di Tripio Purwokerto Information System Risk Management Using ISO 31000 and ISO / EIC 27001 Control Standards in Tripio Purwokerto.* 20(2), 389–396. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1093>
- Zaidah, K., Mahbubah, N. A., & Kurniawan, M. D. (n.d.). *ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL DENGAN PENDEKATAN ISO 31000 PADA PERUSAHAAN SUPPLIER GENERAL TRADING DI UD . HASTA JAYA.* 155–166.