



## Analisis Implementasi Manajemen Risiko Operasional terhadap Pelayanan dan Sumber Daya Manusia: Studi Kasus pada Bengkel Mandiri Auto Service Surabaya

Syarifka Satya Putri Zaen<sup>1</sup>, Ajeng Tita Nawangsari<sup>2</sup>

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya<sup>1,2</sup>

\*Email: [syarifka.satya@gmail.com](mailto:syarifka.satya@gmail.com) , [ajeng.tita@uinsa.ac.id](mailto:ajeng.tita@uinsa.ac.id)

Diterima: 30-11-2025 | Disetujui: 10-12-2025 | Diterbitkan: 12-12-2025

### ABSTRACT

*This study aims to determine how Bengkel Mandiri Auto Service in Surabaya implements operational risk management in the areas of service and human resources (HR). Operational risks can have a negative impact on service quality and employee performance if not handled properly. This study was conducted using a qualitative approach with a case study method. Data was collected through direct observation, interviews with management and employees, and documentation. The results of the study indicate that the workshop has implemented operational risk management in a phased manner, starting from identifying risks, analyzing, evaluating, and addressing them. Common risks include customer complaints, service delays, and HR capability mismatches. However, there are still some challenges, such as a lack of regular training for employees and an underutilized customer satisfaction monitoring system. Therefore, this study recommends that the workshop strengthen its internal evaluation system and enhance HR capabilities to support more effective and sustainable operational risk management.*

**Keywords:** Operational Risk Management, Services, Human Resources, Workshop

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Bengkel Mandiri Auto Service di Surabaya menerapkan manajemen risiko operasional dalam bidang pelayanan dan sumber daya manusia (SDM). Risiko operasional bisa berdampak buruk pada kualitas layanan dan kinerja karyawan jika tidak ditangani dengan baik. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan manajemen dan karyawan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bengkel tersebut telah menjalankan manajemen risiko operasional secara bertahap, mulai dari mengenali risiko, menganalisis, mengevaluasi, hingga menangannya. Risiko yang sering dihadapi antara lain keluhan pelanggan, keterlambatan layanan, dan ketidaksesuaian kemampuan SDM. Namun, masih ada beberapa kendala, seperti kurangnya pelatihan rutin untuk karyawan dan belum maksimalnya sistem pemantauan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan agar bengkel memperkuat sistem evaluasi internal dan meningkatkan kemampuan SDM untuk mendukung manajemen risiko operasional yang lebih baik dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** Manajemen Risiko Operasional, Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Bengkel

### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Syarifka Satya Putri Zaen, & Ajeng Tita Nawangsari. (2025). Analisis Implementasi Manajemen Risiko Operasional terhadap Pelayanan dan Sumber Daya Manusia: Studi Kasus pada Bengkel Mandiri Auto Service Surabaya. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(4), 3237-3244. <https://doi.org/10.63822/18cb3f45>

## PENDAHULUAN

Dalam proses mencapai tujuannya, setiap organisasi tidak terlepas dari berbagai bentuk ketidakpastian. Ketidakpastian tersebut berpotensi menimbulkan risiko yang dapat memberikan dampak terhadap pencapaian tujuan organisasi. Risiko sendiri dapat dipahami sebagai suatu spektrum yang mencakup kemungkinan terjadinya ancaman dengan dampak negatif maupun peluang dengan dampak positif. Dampak negatif dari risiko tercermin pada kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya, sementara dampak positifnya terlihat ketika tujuan organisasi berhasil diwujudkan (Ratna Haryanti et al., 2024). Manajemen risiko merupakan sebuah metode yang sistematis dan logis yang berguna untuk mengidentifikasi, monitor, menetapkan solusi, dan melaporkan risiko yang terjadi pada setiap aktivitas atau dalam sebuah proses (As Sajjad et al., 2020). Oleh karena itu, manajemen risiko menjadi bagian penting dalam pengelolaan organisasi, khususnya dalam mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, serta mengendalikan potensi risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan. Salah satu jenis risiko yang perlu mendapat perhatian serius adalah risiko operasional, yaitu risiko yang timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia, gangguan sistem, atau kejadian eksternal yang dapat mengganggu aktivitas operasional perusahaan. Risiko operasional dapat berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan, efisiensi kerja, serta kepuasan pelanggan, sehingga perlu dikelola secara sistematis dan berkelanjutan. Penerapan manajemen risiko operasional yang efektif tidak hanya membantu organisasi dalam meminimalisir kerugian, tetapi juga meningkatkan daya saing dan kinerja secara keseluruhan.

Menurut data CRMS Indonesia (2018), mengungkapkan bahwa risiko yang paling dominan yang dihadapi oleh perusahaan di Indonesia adalah Risiko Reputasi dan Risiko Perubahan Arah Perusahaan dengan masing-masing sebesar 44,8%. Sementara itu, risiko terkait Sumber Daya Manusia seperti kegagalan perencanaan SDM berada di angka 39%. Angka ini secara jelas menunjukkan bahwa aspek pelayanan dan pengelolaan SDM merupakan faktor risiko yang sangat dominan dalam operasional perusahaan jasa. Keterlambatan pelayanan, kualitas kerja yang tidak konsisten, kurangnya pelatihan dan pengawasan terhadap SDM, hingga lemahnya komunikasi antara pekerja dan pelanggan menjadi penghambat utama pertumbuhan bisnis jasa di era digital.

Dalam hal ini, Bengkel Mandiri Auto Service Surabaya, sebagai perusahaan jasa yang bergerak di bidang otomotif, juga turut menghadapi berbagai bentuk risiko operasional. Beberapa contoh risiko yang sering muncul seperti keterlambatan waktu servis, hasil kerja yang tidak sesuai ekspektasi pelanggan, hingga teknisi yang kurang cermat dalam pemeriksaan kendaraan. Masalah-masalah tersebut tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis semata, namun juga erat kaitannya dengan pengelolaan SDM, mulai dari proses perekrutan, program pelatihan, hingga pengawasan terhadap kinerja harian para teknisi. Apabila risiko-risiko ini tidak dikendalikan dengan pendekatan manajemen risiko yang baik, maka risiko-risiko ini dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan secara keseluruhan, yang pada akhirnya merugikan reputasi dan kelangsungan usaha (Aditya Akbar Prasetyo, 2023).

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana pengendalian risiko diterapkan dalam operasional perusahaan jasa, seperti Bengkel Mandiri Auto Service Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian manajemen risiko dilakukan di Bengkel Mandiri Auto Service Surabaya, terutama yang berkaitan dengan aspek pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Dengan memahami sejauh mana risiko telah dikendalikan dan bagaimana proses tersebut diterapkan dalam

operasional sehari-hari, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan praktis dalam upaya meningkatkan kualitas manajemen usaha serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data (Munawwaroh, 2017). untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai implementasi pengendalian manajemen risiko pada aspek pelayanan dan sumber daya manusia (SDM), di Bengkel Mandiri Auto Service Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai mampu menggali informasi secara holistik dan kontekstual, terhadap kondisi lapangan yang bersifat dinamis serta dipengaruhi oleh berbagai faktor non-kuantitatif yang kompleks.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha Bengkel Mandiri Auto Service. Wawancara ini dirancang secara fleksibel untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, serta strategi-strategi yang digunakan oleh pemilik dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan berbagai risiko operasional yang terjadi dalam kegiatan usaha sehari-hari (Lubis & Imsar, 2022). Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan yang berlangsung dan aktivitas kerja para teknisi guna memperoleh data yang lebih objektif dan valid, serta memahami konteks situasi secara nyata (Sari & Harindahyani, 2019).

Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut meliputi keterlibatan langsung dalam proses operasional bengkel serta memiliki pengetahuan mengenai sistem kerja, prosedur dan permasalahan yang sering dihadapi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah pemilik usaha Bengkel Mandiri Auto Service yang bekerja secara langsung dan mengetahui secara pasti seluruh proses baik pada bagian teknis maupun pelayanan pelanggan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis tematik, dengan cara mengelompokkan hasil wawancara dan observasi ke dalam tema-tema tertentu yang relevan. Proses analisis dilakukan secara induktif, untuk menemukan pola-pola umum yang muncul dari data lapangan tanpa menggunakan instrumen statistik. Hasil analisis kemudian disajikan secara naratif dan didukung oleh kutipan langsung dari informan untuk menjaga keaslian data dan memberikan gambaran dari perspektif penelitian.

Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan rinci mengenai penerapan manajemen risiko dalam konteks usaha mikro di bidang jasa bengkel. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar pertimbangan untuk perbaikan manajemen operasional yang lebih sistematis dan berkelanjutan di Bengkel Mandiri Auto Service.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Manajemen Operasional: Pelayanan

Manajemen risiko operasional dalam aspek pelayanan merupakan salah satu fokus utama bagi Bengkel Mandiri Auto Service dalam membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan terhadap jasa yang diberikan. Pelayanan yang profesional dan responsif menjadi kunci dalam menekan potensi risiko yang bisa mengganggu kelancaran operasional dan menurunkan reputasi bengkel.

Bengkel ini menerapkan tahapan pelayanan yang sistematis dan terstruktur, dimulai dari saat pelanggan datang dibengkel hingga kendaraan diserahkan kembali. Proses ini diawali oleh *frontliner* (yang sekaligus merupakan pemilik bengkel), yang bertanggung jawab untuk menerima dan mencatat keluhan pelanggan, serta mengkonfirmasi kebutuhan service. Selanjutnya, keluhan tersebut dikoordinasikan oleh foreman, yang kemudian mendistribusikan pekerjaan kepada teknisi sesuai dengan jenis perbaikan yang dibutuhkan. Setelah proses perbaikan atau service selesai, dilakukan *test drive* oleh tim penguji untuk memastikan bahwa keluhan pelanggan telah tertangani dengan baik dan kendaraan berfungsi optimal. Seluruh rangkaian proses ini bertujuan untuk menjaga akurasi pelayanan dan memastikan bahwa sesuai dengan kebutuhan pelanggan sesuai standar.

Namun, risiko tetap dapat menjadi bagian yang tak terhindarkan dalam setiap proses pelayanan, di antaranya adalah keterlambatan servis akibat keterbatasan suku cadang, kesalahan diagnosis teknis yang dapat mengakibatkan perbaikan yang tidak tepat, dan potensi keluhan pelanggan akibat ketidaksesuaian hasil servis. Untuk meminimalkan risiko-risiko tersebut, bengkel menerapkan strategi *pre-emptive*, seperti memastikan ketersediaan suku cadang yang memadai sebelum menerima kendaraan untuk service, serta melakukan *test drive* bersama pelanggan diawal guna mengidentifikasi dan memvalidasi keluhan pelanggan secara langsung. Selain itu, komunikasi aktif dan transparan juga dijadikan prinsip utama, terutama ketika terjadi penambahan pekerjaan yang tidak terduga atau perubahan estimasi waktu servis. Konfirmasi dan persetujuan pelanggan selalu diutamakan untuk menghindari kesalahpahaman di kemudian hari.

Sebagai bentuk komitmen terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan, bengkel Mandiri Auto Service juga memberikan jaminan atau garansi terhadap jenis pekerjaan berat, seperti turun mesin. Garansi ini berlaku selama dua minggu atau hingga kendaraan menempuh jarak 100 km setelah servis, tergantung mana yang tercapai lebih dahulu. Sebelum kendaraan diserahkan kembali kepada pelanggan, dilakukan pengecekan akhir menyeluruh untuk memastikan tidak ada kekurangan atau masalah dari hasil perbaikan. Hal ini merupakan bagian dari bentuk tanggung jawab penuh bengkel terhadap keamanan dan kepuasan pelanggan.

Keamanan kendaraan selama berada di bengkel juga menjadi tanggung jawab bersama seluruh staf. Proses serah terima kendaraan dijaga ketat untuk memastikan agar kendaraan tetap dalam kondisi bersih dan utuh sejak diterima hingga diserahkan kembali. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pun dilakukan secara konsisten oleh seluruh karyawan. SOP ini dirancang mengikuti standar bengkel resmi, menjamin keseragaman dan kualitas pelanggan serta diterapkan ketat oleh seluruh karyawan. Evaluasi terhadap pelaksanaan SOP dilakukan secara

berkala untuk menilai kualitas dan kuantitas pelayanan yang telah diberikan, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Dari sisi teknologi informasi, bengkel ini menggunakan sistem pencatatan servis yang rapi untuk setiap unit kendaraan. Semua detail keluhan, suku cadang yang digunakan, dan biaya jasa dicatat secara terperinci dalam sistem. Keberadaan sistem pencatatan ini sangat membantu dalam menelusuri riwayat perbaikan kendaraan, serta berfungsi sebagai alat yang efektif untuk menghindari kesalahpahaman dengan pelanggan, khususnya ketika terdapat pekerjaan tambahan yang memerlukan konfirmasi ulang.

Secara keseluruhan, strategi utama bengkel Mandiri Auto Service dalam mengelola risiko pelayanan mencakup penguatan komunikasi yang efektif dengan pelanggan, penerapan SOP yang ketat dan konsisten, pemanfaatan teknologi informasi dalam pencatatan layanan, serta pelaksanaan evaluasi berkala untuk *continuous improvement*. Seluruh strategi ini menunjukkan bahwa pelayanan di Mandiri Auto Service bukan hanya sekadar memenuhi kebutuhan teknis kendaraan, tetapi juga merupakan bentuk investasi jangka panjang dalam membangun loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dianggap sebagai promosi terbaik yang mampu meningkatkan kepercayaan dan mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi personal (*word of mouth*), sebuah strategi pemasaran yang sangat efektif di sektor jasa.

## 2. Manajemen Operasional: Sumber Daya Manusia

Manajemen risiko sumber daya manusia (SDM) di Mandiri Auto Service merupakan aspek krusial yang menjadi perhatian utama dalam menjaga stabilitas operasional dan kualitas layanan. Pemilik sekaligus penanggung jawab usaha ini telah mengelola bengkel sejak tahun 2010, setelah sebelumnya memiliki pengalaman di industri otomotif, khususnya di Jaya Hyundai Surabaya. Sejak awal pendirian, tantangan yang muncul berkaitan erat dengan pengelolaan SDM, terutama dalam hal pengembangan, pengawasan, dan retensi tenaga kerja.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah tingginya tingkat pengunduran diri karyawan yang telah memiliki keterampilan dan kompetensi tinggi. Fenomena ini terjadi karena karyawan yang sudah menguasai teknik servis kendaraan sering kali memilih untuk keluar dan membuka usaha bengkel sendiri, memanfaatkan keahlian yang telah mereka peroleh. Untuk mengantisipasi risiko ini, manajemen menerapkan prinsip distribusi keterampilan yang merata, yaitu mereka berupaya memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kapasitas dan kapabilitas kerja yang setara dalam berbagai jenis perbaikan. Dengan demikian, bengkel tidak mengalami ketergantungan terhadap satu individu saja, dan operasional tetap dapat berjalan lancar meskipun terjadi pergantian personel.

Dalam proses rekrutmen, perusahaan lebih mengutamakan metode rujukan (referensi), baik dari mantan rekan kerja maupun teknisi yang telah terbukti kompetensinya. Pendekatan ini dianggap jauh lebih aman dan efektif dibandingkan metode rekrutmen konvensional, karena latar belakang, etos kerja dan kompetensi calon karyawan sudah diketahui dengan jelas dari pihak yang merekomendasikan, sehingga risiko kesalahan kerja akibat ketidaksesuaian kompetensi atau rekam jejak dapat diminimalkan.



Pelatihan karyawan dilakukan secara berkelanjutan, meskipun bersifat informal dan langsung di tempat kerja. Struktur jenjang karyawan dibagi menjadi tiga level: master, teknisi senior, dan teknisi junior. Proses alih pengetahuan dan peningkatan keterampilan dilakukan secara langsung di tempat kerja (*on-the-job training*), terutama dari teknisi senior kepada teknisi yang lebih junior. Pola ini secara efektif membentuk budaya kerja yang kolaboratif dan saling mendukung, serta mempercepat peningkatan kompetensi tim secara menyeluruh tanpa memerlukan pelatihan formal yang mahal dan memakan waktu.

Perusahaan juga menerapkan sistem evaluasi yang bersifat reaktif dan korektif. Apabila terjadi kesalahan kerja atau *human error*, dilakukan evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi akar masalah dan memastikan kesalahan tersebut tidak terulang di masa mendatang. Evaluasi ini tidak hanya ditujukan kepada individu yang melakukan kesalahan, tetapi menjadi pelajaran kolektif bagi seluruh tim, mendorong pembelajaran berkelanjutan dan peningkatan kualitas kerja secara keseluruhan.

Selain itu, ketidakhadiran tenaga kerja secara mendadak menjadi salah satu risiko operasional yang cukup sering terjadi dan dapat mengganggu jadwal service. Untuk mengatasi hal tersebut, manajemen menerapkan strategi pengaturan beban kerja secara efektif. Pekerjaan dipilah berdasarkan tingkat urgensi pekerjaan yang bersifat mendesak dikerjakan terlebih dahulu, sedangkan pekerjaan lain dijadwalkan ulang melalui komunikasi aktif dan persetujuan dengan pelanggan. Pendekatan ini tidak hanya menjaga kelancaran operasional, tetapi juga membantu menghindari penurunan kualitas layanan akibat beban kerja yang tidak proporsional atau terburu-buru.

Secara umum, strategi manajemen risiko SDM di Mandiri Auto Service mencerminkan pendekatan praktis yang adaptif terhadap dinamika operasional bengkel. Pengawasan langsung oleh pemilik, kolaborasi antar teknisi, serta fleksibilitas dalam pengaturan tugas menjadi kunci utama dalam menjaga kelangsungan usaha dan meminimalkan dampak risiko dari sisi sumber daya manusia. Pendekatan ini memungkinkan bengkel untuk tetap beroperasi secara efektif meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan yang melekat pada pengelolaan sumber daya manusia di sektor jasa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian komprehensif yang dilakukan di Bengkel Mandiri Auto Service Surabaya, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen risiko operasional telah diterapkan secara sistematis dan adaptif dalam dua aspek utama, yaitu pelayanan pelanggan dan sumber daya manusia (SDM). Penerapan ini tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga mencakup langkah-langkah proaktif untuk memitigasi potensi kendala yang dapat memengaruhi kualitas layanan pelanggan dan keberlangsungan operasional.

Dalam aspek pelayanan, bengkel Mandiri Auto Service menunjukkan kematangan dalam menjalankan tahapan risiko mulai dari identifikasi dini terhadap potensi masalah, evaluasi mendalam terhadap dampaknya, hingga strategi penanganan risiko yang efektif. Risiko-risiko seperti potensi

keterlambatan layanan, kesalahan teknis dalam perbaikan, serta potensi ketidakpuasan pelanggan telah diakui dan ditangan dengan berbagai pendekatan. Strategi yang digunakan meliputi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat untuk memastikan konsistensi kualitas, penggunaan sistem pencatatan yang rapi untuk setiap riwayat service kendaraan guna meminimalisir kesalahpahaman, komunikasi aktif dan transparan dengan pelanggan mengenai setiap perkembangan atau perubahan estimasi, serta pemberian garansi atas pekerjaan tertentu sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab. Seluruh upaya ini terbukti sangat efektif dalam membantu menjaga standar kualitas layanan, membangun kepercayaan pelanggan, dan mendorong loyalitas pelanggan pada jangka panjang.

Sementara itu, dalam aspek Sumber Daya Manusia (SDM), manajemen risiko Bengkel Mandiri Auto Service telah menerapkan pendekatan yang praktis dan berorientasi pada solusi. Tantangan seperti tingginya tingkat turnover karyawan yang terampil dan ketidakhadiran mendadak dapat diatasi dengan strategi yang cerdas. Ini mencakup distribusi keterampilan yang merata di antara teknisi untuk mengurangi ketergantungan pada individu tertentu, rekrutmen berbasis referensi yang terbukti lebih efektif dalam mendapatkan karyawan yang berkualitas, pelatihan informal melalui *on-the-job training* yang memungkinkan transfer pengetahuan secara langsung dan berkelanjutan, serta evaluasi korektif yang diterapkan setiap kali terjadi kesalahan kerja sebagai media pembelajaran yang kolektif.. Strategi-strategi ini berhasil menciptakan budaya kerja kolaboratif dan adaptif terhadap dinamika internal yang sering terjadi pada usaha jasa, seperti ketidakhadiran karyawan mendadak dan turnover karyawan.

Secara keseluruhan, praktik manajemen risiko operasional di bengkel Mandiri Auto Service Surabaya ini telah memberikan kontribusi signifikan dalam menjaga stabilitas layanan dan kelancaran operasional harian. Pendekatan yang holistik, mencakup identifikasi, evaluasi, dan mitigasi risiko pada pelayanan dan SDM, telah memungkinkan bengkel ini untuk mempertahankan reputasinya dan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi ruang untuk perbaikan berkelanjutan, terutama dalam pelatihan berkala yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kompetensi secara konsisten, serta pengembangan sistem monitoring kepuasan pelanggan yang lebih formal dan terukur untuk mendapatkan umpan balik yang lebih sistematis. Dengan terus mengoptimalkan area-area ini, Bengkel Mandiri Auto Service dapat semakin memperkuat posisi sebagai penyedia jasa otomotif yang handal dan terpercaya di Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Akbar Prasetyo, J. T. (2023). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (STUDI KASUS COFFEE SHOP 48 STREET TASIKMALAYA) Aditya. *Aleph*, 87(1,2), 149–200. [https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C LUCINEIA CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proces](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%2C%20LUCINEIA%20CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proces)
- As Sajjad, M. B., Kalista, S. D., Zidan, M., & Christian, J. (2020). Analisis Manajemen Risiko Bisnis. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 51. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i1.18123>
- Lubis, M. D. S., & Imsar. (2022). Analisis Manajemen Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan

- Enterprise Risk Management (Erm) Pada Ud. Anugrah Cabang Rantauprapat. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(3), 1492–1504. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i3.44457>
- Munawwaroh, Z. (2017). Analisis Manajemen Risiko Pada Pelaksanaan Program Pendidikan Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 14(2), 71–79. <https://doi.org/10.17509/jap.v24i2.8295>
- Ratna Haryanti, D., Hutomo, M., & Studi Manajemen, P. (2024). Analisis Manajemen Risiko Operasional berbasis ISO 31000:2018 terhadap Perusahaan Logistik (Studi Kasus JNE Station Center Gedebage Kota Bandung). *Jurnal Simki Economic*, 7(2), 632–642. <https://jipied.org/index.php/JSE>
- Sari, F. N., & Harindahyani, S. (2019). Evaluasi Penerapan Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 untuk Mengelola Risiko Operasional dalam Kegiatan Pelayanan Jasa pada PT SMTK di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7(2), 664–676.