



## **Analisis Manajemen Risiko pada Usaha Laundry Rumahan: Studi Kasus Nadinda Laundry**

**Susi Nurohimah<sup>1</sup>, Alma Aulia Siffa<sup>2</sup>, Amira Muthi Ghassani<sup>3</sup>, Fatimah Rahman<sup>4</sup>,  
Alfiana<sup>5</sup>**

Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bandung, Kota Bandung,  
Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

Email:

[230313284@umbandung.ac.id](mailto:230313284@umbandung.ac.id)<sup>1</sup>, [230313024@umbandung.ac.id](mailto:230313024@umbandung.ac.id)<sup>2</sup>, [230313031@umbandung.ac.id](mailto:230313031@umbandung.ac.id)<sup>3</sup>,  
[230313102@umbandung.ac.id](mailto:230313102@umbandung.ac.id)<sup>4</sup>, [alfiana.dr@umbandung.ac.id](mailto:alfiana.dr@umbandung.ac.id)<sup>5</sup>

Diterima: 25-12-2025 | Disetujui: 05-01-2026 | Diterbitkan: 07-01-2026

### **ABSTRACT**

This study analyzes the risk-management practices at Nadinda Laundry, a home-based micro, small, and medium enterprise (MSME) laundry business in Bandung Regency, with the aim of identifying, analyzing, evaluating, and providing risk-treatment strategies to strengthen operational resilience. Using a qualitative exploratory approach through a case study, data were collected from semi-structured interviews with the owner, field observations, and secondary sources such as academic literature and government reports. The identification process revealed 30 risks classified into six categories: market, financial, marketing, operational, human resources, and legal. Risk analysis using a 5×5 likelihood and impact matrix showed high-level risks such as rising electricity prices (level 16), negative online reviews affecting reputation (12), machine breakdowns (12), and power outages (12), along with various medium- and low-level risks. Risk-treatment strategies include operational efficiency improvements, routine maintenance, supplier diversification, employee training, and regulatory compliance. The study concludes that systematic risk-management implementation can minimize risk impacts, enhance customer satisfaction, and support the sustainability of laundry MSMEs amid industry dynamics.

**Keywords:** *Risk Management; MSMEs; Laundry Business; Risk Matrix; Risk Treatment.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis praktik manajemen risiko pada Nadinda Laundry, sebuah usaha mikro kecil menengah (UMKM) laundry rumahan di Kabupaten Bandung, dengan tujuan mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan memberikan strategi perlakuan risiko untuk meningkatkan ketahanan operasional. Menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif melalui studi kasus, data dikumpulkan dari wawancara semi-terstruktur dengan pemilik, observasi lapangan, dan sumber sekunder seperti literatur akademik serta laporan pemerintah. Hasil identifikasi menunjukkan 30 risiko yang diklasifikasikan ke dalam enam kategori: pasar, keuangan, pemasaran, operasional, sumber daya manusia, dan hukum. Analisis risiko menggunakan matriks 5x5 untuk likelihood dan impact

mengungkap risiko tinggi seperti kenaikan harga listrik (level 16), reputasi buruk dari ulasan negatif (12), kerusakan mesin (12), dan gangguan listrik (12), serta risiko sedang dan rendah lainnya. Strategi perlakuan risiko meliputi efisiensi operasional, perawatan rutin, diversifikasi supplier, pelatihan karyawan, dan pemenuhan regulasi. Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi manajemen risiko sistematis dapat meminimalkan dampak risiko, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendukung keberlanjutan UMKM laundry di tengah dinamika industri.

**Katakunci:** Manajemen Risiko; UMKM; Laundry; Matriks Manajemen Risiko; Tindakan Risiko.

#### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Nurohimah, S., Siffa, A. A., Ghassani, A. M., Rahman, F., & Alfiana, A. (2026). Analisis Manajemen Risiko pada Usaha Laundry Rumahan: Studi Kasus Nadinda Laundry. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(1), 136-151. <https://doi.org/10.63822/kgcmrm12>

## PENDAHULUAN

Industri laundry di Indonesia telah mengalami pertumbuhan signifikan sebagai bagian dari sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berkontribusi sekitar 60% terhadap produk domestik bruto (PDB) nasional. Laundry rumahan muncul sebagai model bisnis yang fleksibel dan berbiaya rendah, memanfaatkan teknologi sederhana dan jaringan lokal untuk melayani kebutuhan kebersihan pakaian di tengah urbanisasi dan gaya hidup sibuk masyarakat perkotaan. Menurut laporan World Laundry Association (WLA), industri laundry global bernilai lebih dari USD 100 miliar, dengan fokus pada layanan cuci kiloan dan setrika yang ramah lingkungan. Di Indonesia, bisnis laundry rumahan sering kali dijalankan oleh individu atau keluarga, dengan tantangan seperti fluktuasi harga bahan baku dan persaingan dengan layanan modern seperti laundry self-service. Namun, model ini juga menawarkan peluang inovasi, seperti integrasi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengelolaan risiko.

Dalam penelitian Kumar dan Singh (2018) menekankan pentingnya identifikasi risiko bahan baku dan pelanggan, dengan temuan bahwa strategi mitigasi seperti diversifikasi pemasok dapat meningkatkan ketahanan usaha. Penelitian Erniyani (2020) membahas bahwa penerapan manajemen risiko menggunakan kerangka ISO 31000:2009 mampu membantu usaha laundry, standar ini memberi pedoman agar usaha tetap berjalan dengan kontrol risiko yang memadai. Selain itu, Gupta dan Sharma (2019) membahas risiko lingkungan terkait penggunaan plastik dan deterjen, yang selaras dengan kebijakan keberlanjutan pemerintah.

Penelitian ini membedakan diri dengan fokus spesifik pada konteks laundry rumahan di Indonesia, seperti Nadinda Laundry yang mengintegrasikan aspek lokal seperti tantangan pemasok lokal, dampak regulasi plastik nasional, dan praktik risiko sederhana. Sementara penelitian sebelumnya lebih umum atau teoritis, pendekatan ini menekankan data praktis dari operasional harian, termasuk risiko kerusakan pakaian dan konflik pelanggan untuk memberikan wawasan aplikatif bagi UKM serupa.

Nadinda Laundry merupakan usaha laundry rumahan yang beroperasi dengan sumber daya terbatas dan sistem kerja sederhana, sehingga seluruh proses pencucian hingga penyetrikaan dilakukan langsung oleh pemilik dan beberapa karyawan. Kondisi ini membuat Nadinda Laundry menghadapi berbagai potensi risiko karena belum adanya penerapan manajemen risiko yang terstruktur membuat penanganan risiko masih bersifat reaktif dan bergantung pada pengalaman pemilik. Hal ini menunjukkan bahwa Nadinda Laundry membutuhkan analisis manajemen risiko yang lebih sistematis agar usaha dapat beroperasi dengan lebih aman, efisien, dan konsisten dalam menjaga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi risiko-risiko utama yang dihadapi Nadinda Laundry serta memberikan rekomendasi mitigasi yang sesuai dengan karakteristik usaha laundry rumahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian dilakukan untuk menganalisis praktik manajemen risiko yang diterapkan di Nadinda Laundry, mengevaluasi efektivitas sistem pengawasan kualitas, pengelolaan stok dalam mengantisipasi risiko operasional, serta keuangan, juga mengembangkan rekomendasi strategis untuk menghadapi tantangan eksternal dan memberikan kontribusi praktis bagi UKM laundry serupa di Indonesia melalui studi kasus yang relevan dengan konteks lokal. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan berkelanjutan usaha di tengah dinamika industri jasa.

## KAJIAN TEORITIS

### Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko yang mungkin menghambat pencapaian tujuan organisasi. Menurut Hanafi (2016) menekankan bahwa manajemen risiko berfungsi sebagai mekanisme terukur untuk meminimalkan potensi kerugian dengan melakukan penilaian risiko secara menyeluruh serta memilih metode mitigasi yang paling efektif. Manajemen risiko dapat dipahami sebagai landasan penting bagi setiap bentuk usaha termasuk usaha kecil seperti laundry rumahan karena mampu menjaga stabilitas operasional, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi berbagai potensi kerugian yang dapat mengganggu keberlangsungan bisnis.

### UMKM

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan unit usaha produktif yang dimiliki oleh perseorangan maupun badan usaha yang memiliki skala ekonomi relatif kecil, baik dari sisi aset, omzet, maupun jumlah tenaga kerja. Menurut Haryani dan Wiyono (2017) menjelaskan bahwa UMKM merupakan usaha mandiri yang beroperasi dalam skala terbatas, tetapi memiliki fleksibilitas tinggi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan pasar. UMKM memiliki posisi strategis dalam pembangunan ekonomi karena mampu mendorong pemerataan pendapatan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta menciptakan peluang usaha baru, termasuk pada sektor jasa seperti usaha laundry rumahan.

### Laundry

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), laundry diartikan sebagai jasa pencucian pakaian atau tempat mencuci pakaian yang dilakukan secara profesional sebagai bentuk layanan kepada masyarakat. Definisi ini menekankan bahwa laundry merupakan kegiatan layanan yang berfokus pada proses pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan pakaian pelanggan. Regulasi tersebut menegaskan bahwa laundry merupakan kegiatan usaha jasa yang melibatkan proses penanganan pakaian pelanggan secara profesional dengan memperhatikan unsur kualitas, kebersihan, serta ketepatan waktu. Laundry dapat dipahami sebagai usaha jasa yang menyediakan layanan pencucian dan perawatan pakaian secara profesional dengan mengutamakan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

### Analisis SWOT

Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) adalah alat strategis untuk mengevaluasi posisi internal dan eksternal usaha Nadinda Laundry, sebuah bisnis laundry rumahan yang telah beroperasi selama 10 tahun. Analisis ini disusun dengan mengintegrasikan kekuatan internal usaha serta peluang dan ancaman eksternal, sejalan dengan literatur UMKM (Ayyagari et al., 2011).

#### 1. Strengths (Kekuatan)

Kekuatan menggambarkan faktor internal yang memberikan keunggulan kompetitif bagi Nadinda Laundry dalam menjalankan operasional usahanya. Nadinda Laundry memiliki beberapa kekuatan penting yang mendukung keberlanjutan bisnisnya, salah satunya adalah pengalaman operasional selama 10 tahun yang memberikan pemahaman mendalam mengenai pola permintaan, karakter pelanggan lokal, serta cara mempertahankan loyalitas melalui layanan personal. Selain itu, usaha ini menerapkan pengawasan kualitas yang ketat melalui sistem pengecekan dua tahap pada setiap

pakaian, sehingga risiko kerusakan dapat diminimalkan dan kepercayaan pelanggan tetap terjaga. Dari sisi manajemen risiko, pemilik menjalankan strategi proaktif melalui penggunaan SOP, persediaan cadangan untuk satu minggu, dan memiliki supplier alternatif yang membantu mengurangi dampak gangguan operasional seperti kerusakan mesin atau kenaikan harga bahan baku. Dukungan teknologi WhatsApp Business untuk pemesanan meningkatkan efisiensi tanpa membutuhkan investasi besar. Di samping itu, keberadaan tiga karyawan terampil dengan pembagian tugas yang jelas membantu menjaga kelancaran alur kerja dan fleksibilitas operasional.

#### 2. Weaknesses (Kelemahan)

Kelemahan merujuk pada faktor internal yang dapat menghambat kemampuan Nadinda Laundry dalam bersaing atau mengelola risiko usaha. Sebagai usaha rumahan dengan tiga karyawan, kapasitas produksi relatif terbatas sehingga sulit bersaing dengan laundry berskala besar, terutama dalam menangani volume cucian yang tinggi atau layanan operasional yang panjang. Selain itu, ketergantungan pada supplier lokal membuat usaha ini lebih rentan terhadap kenaikan harga atau kelangkaan bahan baku, meskipun mitigasi dengan supplier alternatif sudah dilakukan. Risiko operasional seperti kerusakan pakaian, mesin rusak, atau penurunan pelanggan juga dapat berdampak langsung terhadap pendapatan karena usaha belum memiliki perlindungan berupa asuransi bisnis. Dari sisi teknologi, sistem digital yang digunakan masih sederhana sehingga belum mampu melakukan analisis prediktif atau manajemen inventori secara real-time.

#### 3. Opportunities (Peluang)

Peluang merupakan faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan oleh Nadinda Laundry untuk meningkatkan daya saing dan mengembangkan bisnis. Tren digitalisasi UMKM yang terus berkembang membuka ruang bagi integrasi layanan berbasis aplikasi atau platform e-commerce untuk menjangkau pasar lebih luas. Selain itu, meningkatnya kesadaran masyarakat dan pemerintah terhadap isu lingkungan memberi peluang bagi usaha untuk menghadirkan layanan ramah lingkungan, misalnya dengan penggunaan deterjen eco-friendly atau layanan antar-jemput menggunakan kendaraan listrik. Peluang lainnya adalah diversifikasi layanan seperti dry cleaning atau paket laundry premium yang dapat menarik pelanggan segmen menengah ke atas, terutama dengan pengalaman panjang yang dimiliki usaha ini. Dukungan pemerintah terhadap UMKM, termasuk program kredit, subsidi, dan pelatihan digital, juga dapat dimanfaatkan untuk memperkuat kapasitas usaha.

#### 4. Threats (Ancaman)

Ancaman adalah faktor eksternal yang dapat menghambat perkembangan atau menimbulkan risiko bagi Nadinda Laundry jika tidak dikelola dengan baik. Industri laundry menghadapi persaingan yang semakin ketat, terutama dengan hadirnya layanan laundry self-service dan platform digital seperti Gojek atau Tokopedia yang menyediakan layanan pencucian pakaian. Selain itu, fluktuasi ekonomi dan kebijakan pemerintah termasuk kenaikan harga listrik, deterjen, dan biaya hidup, dapat memengaruhi frekuensi kunjungan pelanggan serta meningkatkan biaya operasional. Dari sisi keuangan, keterlambatan pembayaran dari pelanggan langganan dapat menimbulkan gangguan arus kas, terlebih dalam kondisi inflasi..

Analisis SWOT menunjukkan bahwa Nadinda Laundry memiliki kekuatan dalam pengalaman dan kualitas layanan, namun kelemahan skala kecil dan risiko operasional perlu diatasi untuk memanfaatkan

peluang digitalisasi dan pertumbuhan pasar. Rekomendasi strategis meliputi investasi dalam teknologi inventori canggih software, diversifikasi layanan ramah lingkungan, dan pengembangan rencana kontingensi untuk ancaman eksternal. Dengan pendekatan ini, usaha dapat meningkatkan resiliensi dan pertumbuhan jangka panjang.

### Matriks Manajemen Risiko

Matriks manajemen risiko merupakan alat analisis yang digunakan untuk menilai tingkat risiko berdasarkan dua dimensi utama, yaitu probabilitas atau kemungkinan terjadinya risiko (likelihood) dan keparahan dampak risiko (severity/impact). Menurut Kountur (2008), matriks risiko membantu organisasi mengelompokkan risiko ke dalam kategori rendah, sedang, dan tinggi, sehingga memudahkan penentuan prioritas penanganan. Matriks 3×3 menampilkan sembilan sel yang merupakan kombinasi dari tiga tingkat kemungkinan dan tiga tingkat dampak, sehingga memberikan cara yang sederhana namun efektif untuk mengevaluasi risiko dalam berbagai sektor, termasuk UMKM.

#### 1. Kriteria Probabilitas (Likelihood)

Probabilitas atau likelihood menggambarkan seberapa sering atau seberapa besar peluang suatu risiko terjadi. Penilaian probabilitas membantu organisasi memahami pola munculnya risiko sehingga strategi mitigasi dapat disiapkan berdasarkan tingkat frekuensi.

**Tabel 1. Kriteria Probabilitas**

Nilai	Kategori	Deskripsi
1	Mustahil	Risiko jarang terjadi, hanya muncul dalam kondisi tertentu atau sangat tidak biasa. Tingkat kejadiannya rendah dan tidak terdeteksi dalam aktivitas harian.
2	Sesekali	Risiko memiliki kemungkinan terjadi, tetapi tidak secara rutin. Biasanya muncul pada situasi tertentu atau pada periode tertentu dalam operasi.
3	Sedang	Risiko sedang memiliki peluang kejadian yang cukup nyata. Risiko dapat muncul beberapa kali dalam satu tahun dan biasanya berkaitan dengan variasi operasional harian yang wajar.
4	Sering	risiko muncul dengan frekuensi yang sering. Kejadiannya dapat terjadi hampir setiap bulan dan peluang terjadinya besar.
5	Kemungkinan	Risiko berpeluang besar terjadi dan dapat muncul secara berulang. Organisasi sering menghadapinya dan peluang kejadiannya signifikan.

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

#### 2. Kriteria Keparahahan Dampak (Severity/Impact)

Keparahan atau severity adalah tingkat besarnya konsekuensi yang ditimbulkan apabila risiko tersebut benar-benar terjadi. Penilaian ini penting agar organisasi mengetahui besarnya konsekuensi suatu risiko dan dapat menentukan intervensi yang tepat.

**Tabel 2. Kriteria Keparahan**

Nilai	Kategori	Deskripsi
1	Insignificant	Dampaknya sangat kecil, tidak mengganggu operasional, dan dapat ditangani dengan cepat oleh karyawan tanpa menimbulkan kerugian signifikan
2	Minor	Dampak kecil menyebabkan gangguan pada sebagian kecil proses kerja, tetapi tidak menimbulkan kerugian signifikan. Operasional masih dapat berjalan normal dan kualitas pelayanan hanya sedikit terpengaruh.
3	Sedang	Dampaknya cukup terasa dan menghambat sebagian kegiatan operasional, memerlukan waktu pemulihan, dan berpotensi menimbulkan biaya tambahan.
4	Mayor	Dampaknya menimbulkan gangguan besar pada sebagian besar operasional. Kerugian finansial cukup besar dan kepercayaan pelanggan berkurang.
5	Kritis	Dampaknya sangat besar dan mengganggu keseluruhan operasional, menimbulkan kerugian finansial yang signifikan, atau merusak reputasi usaha.

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif untuk menganalisis pada usaha Nadinda Laundry sebagai representasi bisnis mikro, kecil, dan menengah (UMKM), dengan fokus pada aspek operasional, risiko, dan strategi manajemen. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena spesifik dalam konteks bisnis kecil, tanpa tujuan generalisasi statistik luas, sejalan dengan metodologi Yin (2018) untuk studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan praktis dan teoritis tentang resiliensi usaha laundry rumahan, dengan integrasi data primer dan sekunder untuk validitas analisis

### Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Nadinda Laundry, sebuah usaha laundry rumahan yang berlokasi di wilayah Cinunuk, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Usaha ini telah beroperasi selama kurang lebih sepuluh tahun dan melayani kebutuhan pencucian pakaian bagi masyarakat sekitar dengan sistem layanan antar jemput maupun layanan langsung datang ke tempat. Subjek penelitian adalah pemilik Nadinda Laundry yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional, mulai dari proses pencucian, penyetrikaan, pengemasan, hingga pengantaran. Pemilihan lokasi dan subjek ini didasarkan atas karakteristik usaha yang relevan dengan fokus penelitian mengenai manajemen risiko pada UMKM laundry rumahan, serta kemudahan akses untuk memperoleh data primer melalui observasi dan wawancara mendalam.

### Metode Pengumpulan Data

-----  
*Analisis Manajemen Risiko pada Usaha Laundry Rumahan: Studi Kasus Nadinda Laundry*  
 (Nurohimah, et al.)



Pengumpulan data primer diperoleh dari wawancara semi-terstruktur kepada pemilik usaha, menggunakan panduan pertanyaan terbuka berdasarkan 15 aspek kunci seperti operasional, risiko, dan manajemen. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka atau virtual selama 45-60 menit, dilengkapi catatan lapangan untuk merekam respons subjektif. Sementara data sekunder berasal dari literatur akademik, laporan pemerintah seperti Badan Pusat Statistik (2022) dan Kementerian Koperasi dan UKM (2023), serta sumber industri seperti World Laundry Association (2021).

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data menggunakan pendekatan tematik induktif (Braun & Clarke, 2006), di mana transkrip wawancara dikodekan untuk mengidentifikasi tema utama, kemudian diintegrasikan dengan data sekunder untuk menghasilkan analisis SWOT dan identifikasi risiko. Terdapat 4 langkah yang akan dilalui untuk memperoleh hasil yang sesuai, diantaranya:

1. Identifikasi Risiko

Tahap ini dilakukan untuk mengenali seluruh potensi risiko yang dapat mengganggu operasional Nadinda Laundry. Identifikasi dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara dengan pemilik, mencakup risiko seperti kerusakan mesin, kesalahan pencucian, keterlambatan layanan, dan keluhan pelanggan.

2. Analisis Risiko

Risiko yang telah teridentifikasi dianalisis berdasarkan dua aspek, yaitu probabilitas (kemungkinan terjadinya) dan dampak (keparahan akibatnya). Hasil analisis kemudian dipetakan ke dalam matriks risiko 3×3 untuk mengetahui tingkat urgensi serta menentukan risiko mana yang paling berpengaruh terhadap kelangsungan usaha.

3. Evaluasi Risiko

Pada tahap ini, hasil analisis dibandingkan dengan kriteria risiko untuk menentukan apakah risiko tersebut dapat diterima atau harus ditangani. Evaluasi ini bertujuan memprioritaskan risiko yang membutuhkan penanganan segera dan memisahnya dari risiko yang masih berada dalam batas toleransi.

4. Pemberlakuan Risiko

Tahap ini merupakan pemberian tindakan pengendalian atau mitigasi terhadap risiko yang telah dievaluasi. Strategi dapat berupa pengurangan risiko melalui perawatan alat, peningkatan SOP kerja, pelatihan karyawan, penggunaan deterjen yang sesuai, hingga penyediaan alat cadangan untuk meminimalkan gangguan operasional.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Identifikasi Risiko

Berikut adalah identifikasi risiko yang diklasifikasikan berdasarkan jenis risikonya, yaitu risiko pasar, risiko keuangan, risiko pemasaran, risiko operasional, risiko sumber daya manusia, dan risiko hukum pada Nadinda Laundry. Tersaji pada tabel 3 dibawah.



**Tabel 3. Identifikasi Risiko**

Jenis Risiko	ID	Peristiwa
Risiko Pasar	R01	Perubahan preferensi pelanggan terhadap layanan laundry ekspres atau delivery.
	R02	Kenaikan harga plastik laundry dan hanger
	R03	Ketergantungan pada satu supplier utama
	R04	Gangguan rantai pasokan akibat cuaca atau transportasi
	R05	Kualitas bahan baku dari supplier yang buruk
Risiko Keuangan	R06	Kenaikan harga listrik yang meningkatkan biaya operasional
	R07	Fluktuasi harga deterjen, pewangi, dan bahan baku lainnya
	R08	Biaya servis mesin yang tiba-tiba dan tidak terduga
	R09	Kerugian finansial dari kompensasi pelanggan atas kerusakan
	R10	Keterlambatan pembayaran dari pelanggan langganan
Risiko Pemasaran	R11	<b>Reputasi buruk akibat ulasan negatif di Google Maps</b>
	R12	<b>Kesalahan komunikasi dengan pelanggan</b>
	R13	<b>Strategi promosi yang tidak efektif sehingga pelanggan tidak bertambah</b>
	R14	<b>Ketidaksesuaian harga dengan kompetitor</b>
	R15	<b>Branding yang kurang kuat sehingga sulit bersaing</b>
Risiko Operasional	R16	Kehilangan pakaian pelanggan selama proses cuci.
	R17	Kerusakan mesin cuci atau peralatan laundry yang menghentikan operasi
	R18	Keterlambatan pengiriman pesanan antar jemput
	R19	Gangguan listrik yang memengaruhi mesin dan produktivitas
	R20	Kesalahan dalam proses setrika yang merusak kain.
Risiko Sumber Daya Manusia	R21	Komplain pelanggan yang tidak tertangani dengan baik
	R22	Kesehatan karyawan yang terpengaruh bahan kimia
	R23	Tingkat turnover karyawan yang tinggi
	R24	Kurangnya pelatihan karyawan dalam SOP laundry
	R25	Konflik antar karyawan yang mengganggu produktivitas
Risiko Hukum	R26	<b>Tidak memiliki izin operasional usaha (NIB/UMKM) sehingga berisiko kena inspeksi</b>
	R27	Perubahan kebijakan pemerintah tentang lingkungan
	R28	Ketidakpatuhan terhadap regulasi kesehatan dan keselamatan
	R29	<b>Tidak menyediakan informasi biaya secara transparan</b>
	R30	Serangan cyber pada platform WhatsApp Business

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

Dari risiko yang sudah diidentifikasi, langkah berikutnya yaitu mengidentifikasi dampak seperti apa yang akan terjadi dari setiap peristiwa yang sudah diidentifikasi pada proses pencapaian tujuan Nadinda Laundry. Tersaji pada tabel 4 dibawah

**Tabel 4. Identifikasi Dampak Risiko**

ID	Peristiwa	Dampak
R01	Perubahan preferensi pelanggan terhadap layanan laundry ekspres atau delivery.	Pelanggan menurun karena tidak sesuai kebutuhan
R02	Kenaikan harga plastik laundry dan hanger	Biaya pengeluaran jadi bertambah

R03	Ketergantungan pada satu supplier utama	Gangguan jika supplier bermasalah dan kurang fleksibel
R04	Gangguan rantai pasokan akibat cuaca atau transportasi	Keterlambatan pengiriman dan operasi terhenti
R05	Kualitas bahan baku dari supplier yang buruk	Kerusakan pakaian sehingga pelanggan komplain
R06	Kenaikan harga listrik yang meningkatkan biaya operasional	Potensi kenaikan harga jasa yang mengusir pelanggan.
R07	Fluktuasi harga deterjen, pewangi, dan bahan baku lainnya	Peningkatan biaya operasional dan penurunan margin keuntungan
R08	Biaya servis mesin yang tiba-tiba dan tidak terduga	Pengeluaran mendadak, downtime, dan tekanan keuangan
R09	Kerugian finansial dari kompensasi pelanggan atas kerusakan	Pengeluaran tak terduga, erosi profit, dan risiko litigasi
R10	Keterlambatan pembayaran dari pelanggan langganan	Gangguan arus kas, kesulitan membayar supplier, dan risiko likuiditas
R11	Reputasi buruk akibat ulasan negatif di Google Maps	Calon pelanggan ragu memesan
R12	Kesalahan komunikasi dengan pelanggan	Pelanggan kecewa dan tidak kembali
R13	Strategi promosi yang tidak efektif sehingga pelanggan tidak bertambah	Pelanggan sedikit dan biaya promosi terbuang percuma
R14	Ketidaksesuaian harga dengan kompetitor	Pelanggan pindah ke tempat yang harganya terjangkau
R15	Branding yang kurang kuat sehingga sulit bersaing	Sulit bersaing dengan laundry yang punya identitas kuat
R16	Kehilangan pakaian pelanggan selama proses cuci.	Kerugian reputasi, kompensasi finansial, dan kehilangan pelanggan loyal
R17	Kerusakan mesin cuci atau peralatan laundry yang menghentikan operasi	Downtime operasional, biaya servis tinggi, dan penurunan produktivitas
R18	Keterlambatan pengiriman pesanan antar jemput	Komplain pelanggan dan kehilangan kepercayaan
R19	Gangguan listrik yang memengaruhi mesin dan produktivitas	Penghentian operasi sementara menyebabkan kerugian omzet harian
R20	Kesalahan dalam proses setrika yang merusak kain.	Kompensasi dan ulangan kerja yang membuang waktu
R21	Komplain pelanggan yang tidak tertangani dengan baik	Kehilangan pelanggan, reputasi buruk, dan ulasan negatif online
R22	Kesehatan karyawan yang terpengaruh bahan kimia	Absensi, biaya medis, dan risiko hukum
R23	Tingkat turnover karyawan yang tinggi	Biaya rekrutmen ulang, kehilangan pengetahuan, dan gangguan operasi
R24	Kurangnya pelatihan karyawan dalam SOP laundry	Kesalahan operasional, kerusakan, dan risiko keselamatan
R25	Konflik antar karyawan yang mengganggu produktivitas	Penurunan efisiensi, turnover, dan suasana kerja buruk
R26	Tidak memiliki izin operasional usaha (NIB/UMKM) sehingga berisiko kena inspeksi	Potensi denda dari pemerintah
R27	Perubahan kebijakan pemerintah tentang lingkungan	Biaya tambahan untuk bahan alternatif, denda, dan penyesuaian operasi
R28	Ketidakpatuhan terhadap regulasi kesehatan dan keselamatan	Denda, penutupan, dan kerugian reputasi

R29	Tidak menyediakan informasi biaya secara transparan	Pelanggan dapat menuduh penipuan harga
R30	Serangan cyber pada platform WhatsApp Business	Kebocoran data pelanggan, reputasi buruk, dan risiko hukum

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

## 2. Analisis Risiko

Analisis risiko dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kemungkinan terjadinya suatu risiko (*likelihood*) dan besarnya konsekuensi yang ditimbulkan (*impact*) terhadap operasional Nadinda Laundry. Penilaian ini menggunakan skala lima tingkat sesuai kriteria probabilitas dan keparahan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiap peristiwa risiko diberikan nilai likelihood dan impact berdasarkan kondisi aktual di lapangan, wawancara, dan observasi terhadap proses bisnis.

**Tabel 5. Penilaian Likelihood dan Impact**

ID	Peristiwa	Likelihood	Impact
R01	Perubahan preferensi pelanggan terhadap layanan laundry ekspres atau delivery.	3	3
R02	Kenaikan harga plastik laundry dan hanger	4	2
R03	Ketergantungan pada satu supplier utama	3	3
R04	Gangguan rantai pasokan akibat cuaca atau transportasi	2	2
R05	Kualitas bahan baku dari supplier yang buruk	2	2
R06	Kenaikan harga listrik yang meningkatkan biaya operasional	4	3
R07	Fluktuasi harga deterjen, pewangi, dan bahan baku lainnya	4	2
R08	Biaya servis mesin yang tiba-tiba dan tidak terduga	3	3
R09	Kerugian finansial dari kompensasi pelanggan atas kerusakan	2	4
R10	Keterlambatan pembayaran dari pelanggan langganan	3	2
R11	Reputasi buruk akibat ulasan negatif di Google Maps	3	4
R12	Kesalahan komunikasi dengan pelanggan	4	2
R13	Strategi promosi yang tidak efektif sehingga pelanggan tidak bertambah	3	2
R14	Ketidaksesuaian harga dengan kompetitor	3	3
R15	Branding yang kurang kuat sehingga sulit bersaing	3	3
R16	Kehilangan pakaian pelanggan selama proses cuci.	1	4
R17	Kerusakan mesin cuci atau peralatan laundry yang menghentikan operasi	3	4
R18	Keterlambatan pengiriman pesanan antar jemput	3	2
R19	Gangguan listrik yang memengaruhi mesin dan produktivitas	4	3
R20	Kesalahan dalam proses setrika yang merusak kain.	2	3
R21	Komplain pelanggan yang tidak tertangani dengan baik	3	3
R22	Kesehatan karyawan yang terpengaruh bahan kimia	2	4
R23	Tingkat turnover karyawan yang tinggi	3	3
R24	Kurangnya pelatihan karyawan dalam SOP laundry	3	3
R25	Konflik antar karyawan yang mengganggu produktivitas	2	3
R26	Tidak memiliki izin operasional usaha (NIB/UMKM) sehingga berisiko kena inspeksi	1	5
R27	Perubahan kebijakan pemerintah tentang lingkungan	2	4
R28	Ketidakpatuhan terhadap regulasi kesehatan dan keselamatan	2	4
R29	Tidak menyediakan informasi biaya secara transparan	2	3
R30	Serangan cyber pada platform WhatsApp Business	1	3

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

### 3. Evaluasi Risiko

Pada tahap ini, dilakukan proses evaluasi terhadap segala kemungkinan risiko yang telah di analisis dari tahapan sebelumnya, yaitu penilaian risiko dan impact berdasarkan 5 kriteria. Sehingga risiko dapat dikategorikan sebagai 3 level risiko pada matriks evaluasi risiko. Berdasarkan hasil pengolahan data, beberapa risiko berada pada kategori tinggi, sedang, dan rendah.

**Tabel 6. Pengelompokkan Risiko Berdasarkan Likelihood dengan Impact**

ID	Peristiwa	Likelihood	Impact	Level Risiko (LxI)
R06	Kenaikan harga listrik yang meningkatkan biaya operasional	4	4	16
R11	Reputasi buruk akibat ulasan negatif di Google Maps	3	4	12
R17	Kerusakan mesin cuci atau peralatan laundry yang menghentikan operasi	3	4	12
R19	Gangguan listrik yang memengaruhi mesin dan produktivitas	3	4	12
R01	Perubahan preferensi pelanggan terhadap layanan laundry ekspres atau delivery.	3	3	9
R03	Ketergantungan pada satu supplier utama	3	3	9
R07	Fluktuasi harga deterjen, pewangi, dan bahan baku lainnya	3	3	9
R08	Biaya servis mesin yang tiba-tiba dan tidak terduga	3	3	9
R12	Kesalahan komunikasi dengan pelanggan	3	3	9
R14	Ketidaksesuaian harga dengan kompetitor	3	3	9
R21	Komplain pelanggan yang tidak tertangani dengan baik	3	3	9
R24	Kurangnya pelatihan karyawan dalam SOP laundry	3	3	9
R16	Kehilangan pakaian pelanggan selama proses cuci	2	4	8
R28	Ketidakpatuhan terhadap regulasi kesehatan dan keselamatan	2	4	8
R02	Kenaikan harga plastik laundry dan hanger	3	2	6
R09	Kerugian finansial dari kompensasi pelanggan atas kerusakan	2	3	6
R13	Strategi promosi yang tidak efektif sehingga pelanggan tidak bertambah	3	2	6
R15	Branding kurang kuat sehingga sulit bersaing	3	2	6
R18	Keterlambatan pengiriman antar jemput	3	2	6
R20	Kesalahan setrika yang merusak kain	2	3	6
R22	Kesehatan karyawan terpengaruh bahan kimia	2	3	6
R23	Tingkat turnover karyawan tinggi	2	3	6
R27	Perubahan kebijakan pemerintah tentang lingkungan	2	3	6
R29	Tidak menyediakan informasi biaya secara transparan	2	3	6
R26	Tidak memiliki izin operasional usaha (NIB/UMKM) sehingga berisiko kena inspeksi	1	5	5
R05	Kualitas bahan baku dari supplier buruk	2	2	4
R10	Keterlambatan pembayaran pelanggan langganan	2	2	4

R25	Konflik antar karyawan yang mengganggu produktivitas	2	2	4
R30	Serangan cyber pada platform WhatsApp Business	1	3	3

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

#### 4. Perlakuan Risiko

Perlakuan risiko merupakan tahap selanjutnya setelah proses identifikasi, analisis, dan evaluasi risiko. Pada tahap ini, setiap risiko yang telah memperoleh nilai likelihood dan impact diberikan strategi pengendalian agar dampaknya dapat dikurangi atau dicegah. Perlakuan risiko dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat prioritas risiko, efektivitas tindakan mitigasi, serta kemampuan sumber daya usaha dalam melaksanakan pengendalian tersebut.

Tabel 7. Saran Perlakuan Risiko

ID	Peristiwa	Level Risiko (LxI)	Tindakan Risiko
R06	Kenaikan harga listrik yang meningkatkan biaya operasional	16	Melakukan efisiensi penggunaan mesin dan menjadwalkan operasional yang lebih optimal
R11	Reputasi buruk akibat ulasan negatif di Google Maps	12	Menanggapi ulasan secara profesional, memperbaiki layanan penyebab keluhan
R17	Kerusakan mesin cuci atau peralatan laundry yang menghentikan operasi	12	Melakukan perawatan rutin dan menyediakan anggaran darurat servis
R19	Gangguan listrik yang memengaruhi mesin dan produktivitas	12	Menyediakan UPS atau genset kecil
R01	Perubahan preferensi pelanggan terhadap layanan laundry ekspres atau delivery.	9	Melakukan survei pelanggan, dan menyesuaikan layanan sesuai tren terbaru
R03	Ketergantungan pada satu supplier utama	9	membangun kerja sama dengan beberapa pemasok
R07	Fluktuasi harga deterjen, pewangi, dan bahan baku lainnya	9	Membeli stok dalam jumlah lebih besar saat harga stabil
R08	Biaya servis mesin yang tiba-tiba dan tidak terduga	9	Menerapkan SOP perawatan mesin
R12	Kesalahan komunikasi dengan pelanggan	9	Memberikan SOP komunikasi kepada karyawan, dan memastikan informasi layanan selalu jelas
R14	Ketidaksesuaian harga dengan kompetitor	9	Melakukan survei harga secara berkala, menyesuaikan harga berdasarkan kualitas layanan, dan membuat paket layanan yang lebih kompetitif.
R21	Komplain pelanggan yang tidak tertangani dengan baik	9	Menetapkan SOP penanganan komplain dan memberikan kompensasi wajar bila diperlukan
R24	Kurangnya pelatihan karyawan dalam SOP laundry	9	Melakukan pelatihan rutin dan melakukan evaluasi kerja secara berkala
R16	Kehilangan pakaian pelanggan selama proses cuci	8	Menggunakan sistem tagging pakaian dan melakukan pengecekan dua tahap
R28	Ketidakpatuhan terhadap regulasi kesehatan dan keselamatan	8	Memastikan semua bahan kimia digunakan sesuai standar

R02	Kenaikan harga plastik laundry dan hanger	6	Mencari supplier alternatif dan mempertimbangkan opsi kemasan ramah lingkungan yang lebih murah
R09	Kerugian finansial dari kompensasi pelanggan atas kerusakan	6	Meningkatkan kontrol kualitas setiap tahap proses.
R13	Strategi promosi yang tidak efektif sehingga pelanggan tidak bertambah	6	Mengoptimalkan media sosial dengan membuat promo menarik
R15	Branding kurang kuat sehingga sulit bersaing	6	Mendesain ulang logo dan meningkatkan kehadiran di media sosial
R18	Keterlambatan pengiriman antar jemput	6	Membuat jadwal yang terkoordinasi menambah kurir jika perlu
R20	Kesalahan setrika yang merusak kain	6	Memberikan pelatihan teknik setrika, memisahkan jenis kain, dan menggunakan suhu sesuai standar material kain
R22	Kesehatan karyawan terpengaruh bahan kimia	6	Menggunakan bahan ramah lingkungan, dan memberi edukasi tentang bahaya bahan kimia.
R23	Tingkat turnover karyawan tinggi	6	Memberikan insentif dan menjaga lingkungan kerja yang baik,
R27	Perubahan kebijakan pemerintah tentang lingkungan	6	Mengikuti aturan terbaru, mengganti bahan dan kemasan menjadi ramah lingkungan, dan menyesuaikan SOP operasional.
R29	Tidak menyediakan informasi biaya secara transparan	6	Memasang daftar harga di tempat usaha dan media sosial
R26	Tidak memiliki izin operasional usaha (NIB/UMKM) sehingga berisiko kena inspeksi	5	Mengurus NIB melalui OSS, melengkapi dokumen legal usaha, dan memastikan izin selalu diperbarui
R05	Kualitas bahan baku dari supplier buruk	4	Mengganti supplier, membuat kriteria kualitas bahan baku, dan melakukan kontrol saat barang datang
R10	Keterlambatan pembayaran pelanggan langganan	4	Membuat sistem penagihan terjadwal dan memberi batas waktu pembayaran
R25	Konflik antar karyawan yang mengganggu produktivitas	4	Menyelesaikan konflik secara mediasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.
R30	Serangan cyber pada platform WhatsApp Business	3	Mengaktifkan verifikasi dua langkah, membatasi akses admin, membuat backup data, dan mengedukasi staf tentang keamanan digital.

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil identifikasi, analisis, evaluasi, dan perlakuan risiko yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa Nadinda Laundry memiliki berbagai jenis risiko yang berasal dari aspek pasar, keuangan, pemasaran, operasional, sumber daya manusia, serta hukum. Risiko-risiko tersebut memiliki tingkat pengaruh yang berbeda terhadap pencapaian tujuan usaha, mulai dari risiko rendah hingga risiko yang memerlukan penanganan prioritas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa risiko berada pada kategori tinggi, terutama yang terkait dengan kenaikan biaya operasional listrik, reputasi layanan di platform digital, kerusakan mesin, serta gangguan listrik. Risiko-risiko ini menjadi perhatian utama karena memiliki dampak signifikan terhadap kelancaran operasi, biaya, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, risiko pada kategori sedang secara umum berkaitan dengan fluktuasi harga bahan baku, kualitas pelayanan, komunikasi, dan aspek internal seperti pelatihan serta turnover karyawan. Sementara itu, risiko pada kategori rendah mencakup kejadian yang jarang terjadi atau berdampak terbatas, namun tetap perlu dikendalikan untuk mencegah meningkatnya kemungkinan atau dampak di masa depan.

Melalui proses perlakuan risiko, berbagai strategi mitigasi dapat diterapkan, seperti peningkatan efisiensi energi, penguatan SOP operasional dan komunikasi, diversifikasi pemasok, pelatihan rutin, optimalisasi media digital, hingga pemenuhan aspek legal usaha. Dengan penerapan mitigasi yang tepat, risiko yang ada dapat diminimalkan sehingga Nadinda Laundry mampu mempertahankan kualitas layanan serta meningkatkan daya saingnya.

Secara keseluruhan, manajemen risiko terbukti menjadi komponen penting dalam memastikan stabilitas operasional dan keberlanjutan usaha. Implementasi strategi mitigasi secara konsisten diharapkan mampu membantu Nadinda Laundry dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, A, H Hendrawan, & H Siddiqi. (2024). *Assessing The Role Of Financial Risk Management In Corporate Decision-Making*, COSTING : Journal of Economic, Bussines and Accounting Vol 7 No 6 , 5843-5850.
- Aven, T. (2016). *Risk assessment and risk management: Review of recent advances on their foundation*. European Journal of Operational Research, 253(1), 1–13.
- Ayyagari, M., Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2011). *Small vs. young firms across the world: Contribution to employment, job creation, and growth*. Journal of Financial Economics, 100(1), 101-121.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Kontribusi UMKM terhadap PDB Indonesia*. Jakarta: BPS
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Ekonomi dan Keuangan Regional*. Jakarta: BI.
- Brustbauer, J. (2016). *Enterprise risk management in SMEs: Towards a structural model*. International Small Business Journal, 34(1), 70–85.
- Erniyani, dkk. (2020). *Analisis Manajemen Risiko Berdasarkan ISO 31000:2009 (Studi Kasus: Jasmani Laundry)*. Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 1(5).
- Gupta, A., & Sharma, R. (2019). *Environmental risks in laundry services: A case study*. International Journal of Environmental Studies, 76(3), 400-415.
- Hanafi, M. (2016). *Risk management practices in small and medium enterprises*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 219, 532-537.
- Hidayat, R., & Dwiasnati, N. (2022). *Manajemen Risiko pada Sektor UMKM di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Mikro, 5(2), 142–150.



- KBBI. (t.t.). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses pada tanggal 23 November 2025 dari [kbbi.kemdikbud.go.id](http://kbbi.kemdikbud.go.id).
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). *Profil UMKM Indonesia*. Jakarta: Kemenkop UKM.
- Kumar, A., & Singh, R. (2018). *Risk management in small enterprises: A study of Indian SMEs*. Journal of Entrepreneurship & Organization Management, 7(2), 1-8.
- Kurniasih, E., Pratama, D., & Widodo, A. (2021). Penerapan Analisis SWOT pada UMKM di Sektor Jasa. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 15(3), 202–210.
- OECD. (2021). *Digitalisation and SMEs*. Paris: OECD Publishing.
- World Laundry Association. (2021). *Global Laundry Industry Report*. Brussels: WLA.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.