

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Yaperta, S. P., Sofwa, A. A. ., Pratiwi, L., Amelia, S., & Alfiana, A. (2026). Penerapan Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 pada Laundry Service: Studi Kasus Laundry Service Prima Wush. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(1), 882-900. <https://doi.org/10.63822/5vry8b30>

PENDAHULUAN

Industri jasa laundry di Indonesia, khususnya di perkotaan, menunjukkan pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan cepat dan praktis. Namun, perkembangan ini diiringi oleh persaingan yang ketat, risiko operasional, fluktuasi harga bahan kimia, serta tantangan terkait kualitas layanan dan ketepatan waktu penyelesaian cucian. Dalam konteks tersebut, penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000:2018 menjadi sangat penting untuk memastikan keberlanjutan usaha Laundry Prima Wash.

ISO 31000 menekankan pentingnya proses terstruktur untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan risiko secara sistematis. Penelitian terdahulu, seperti Lalonde dan Boiral (2012), menunjukkan bahwa penerapan ISO 31000 dapat meningkatkan ketahanan perusahaan dan kualitas pengambilan keputusan. Namun, banyak UKM laundry masih belum menerapkan manajemen risiko secara formal, sehingga risiko seperti kerusakan mesin, kesalahan pencucian, hilangnya pakaian pelanggan, dan penurunan reputasi sering terjadi tanpa penanganan yang sistematis. Studi Athuraliyage & Liyanage (2023) juga menegaskan bahwa pengelolaan risiko yang tidak terstruktur dapat menurunkan efisiensi dan kinerja usaha jasa.

Dengan menerapkan ISO 31000, Laundry Prima Wash diharapkan mampu mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko operasional, strategis, dan reputasional secara komprehensif, sehingga meningkatkan ketahanan usaha dan kualitas layanan bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan manajemen risiko pada Laundry Prima Wash serta mengevaluasi efektivitasnya dalam menghadapi berbagai risiko, sekaligus memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen risiko pada sektor jasa laundry dan UKM serupa.

KAJIAN TEORITIS

Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Purdy. (2010), menyatakan bahwa manajemen risiko bukan sekadar aktivitas teknis, melainkan bagian integral dari tata kelola dan pengambilan keputusan strategis perusahaan. Sementara itu, *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* menjelaskan bahwa manajemen risiko mencakup penetapan tujuan strategis, identifikasi kejadian potensial, penilaian risiko, tanggapan risiko, serta pemantauan dan pelaporan yang berkelanjutan. Kedua kerangka ini sama-sama menekankan pentingnya mengintegrasikan manajemen risiko ke dalam seluruh proses perusahaan untuk menciptakan nilai dan keberlanjutan jangka panjang.

ISO 31000

ISO 31000 merupakan standar untuk memberikan pedoman umum dalam penerapan manajemen risiko pada berbagai jenis perusahaan. Standar ini pertama kali diterbitkan pada tahun 2009 dan diperbarui pada tahun 2018 agar lebih sesuai dengan dinamika bisnis global yang kompleks. ISO 31000 menekankan tiga komponen utama, yaitu prinsip-prinsip (principles), kerangka kerja (framework), dan proses (process)

manajemen risiko. Prinsip utama dalam standar ini meliputi integrasi, struktur, kontekstualisasi, inklusivitas, dinamis, berbasis informasi terbaik, serta perbaikan berkelanjutan Beaudet. (1995). Dengan menerapkan ISO 31000, perusahaan diharapkan dapat mengenali sumber risiko, mengevaluasi dampak dan probabilitasnya, serta mengelola risiko tersebut secara efektif untuk mendukung pencapaian tujuan strategis.

Usaha Laundry Service Prima Wush

Industri jasa laundry memiliki karakteristik yang menuntut kecepatan, kebersihan, dan keamanan pakaian, sehingga keberhasilan usaha sangat bergantung pada kepercayaan pelanggan. Namun, sektor ini menghadapi berbagai ketidakpastian seperti kualitas air dan bahan kimia, kerusakan mesin, kesalahan manusia, fluktuasi jumlah pelanggan, serta risiko reputasi akibat keluhan layanan. Selain itu, gangguan pasokan deterjen dan bahan pendukung dapat menghambat operasional. Studi Athuraliyage & Liyanage (2024) menunjukkan bahwa usaha jasa tanpa sistem manajemen risiko yang baik cenderung mengalami ketidakefisienan operasional dan penurunan kinerja finansial. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan risiko yang terstruktur dalam industri laundry.

Risiko dalam Usaha Laundry service

Dalam usaha laundry service, berbagai risiko dapat memengaruhi kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Risiko tersebut meliputi keterlambatan proses pencucian akibat tingginya volume pesanan, kerusakan mesin cuci atau pengering, serta kerusakan pakaian akibat human error. Selain itu, gangguan pasokan deterjen dan bahan pencuci, ketergantungan pada satu platform pemesanan digital, serta fluktuasi harga bahan baku juga menjadi ancaman yang perlu diantisipasi. Risiko lainnya termasuk penurunan jumlah pelanggan pada musim sepi, kesalahan pencatatan transaksi, absensi karyawan tinggi, hingga potensi keluhan pelanggan yang dapat menurunkan reputasi layanan. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko yang sistematis, seperti identifikasi, evaluasi, dan mitigasi risiko, menjadi penting untuk menjaga keberlanjutan usaha laundry serta memastikan kualitas layanan tetap optimal.

Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas penerapan manajemen risiko pada usaha laundry dan usaha kecil berbasis jasa. Penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional dan keuangan menjadi risiko yang paling sering terjadi pada usaha laundry, sementara risiko hukum dan reputasi sering diabaikan oleh pemilik usaha. Beberapa penelitian juga menegaskan bahwa penerapan ISO 31000 dapat membantu pemilik usaha dalam mengidentifikasi dan memitigasi risiko secara efektif. Penelitian ini berbeda karena secara khusus meneliti penerapan manajemen risiko pada usaha laundry Prima Wash di Jalan Cimincrang, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat, dengan pendekatan ISO 31000.

METODE PENELITIAN

Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam proses penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 pada usaha laundry Prima Wash di Jalan Cimincrang, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat. Studi kasus memungkinkan peneliti menganalisis kondisi nyata terkait jenis risiko, tingkat paparan risiko, serta strategi mitigasi yang dilakukan oleh pengelola laundry.

Lokasi dan strategi penelitian

Penelitian dilakukan di usaha laundry Prima Wash yang berlokasi di Jalan Cimincrang, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena merupakan kawasan dengan permintaan layanan laundry yang tinggi dan konsisten. Subjek penelitian meliputi pemilik usaha, karyawan, serta pelanggan sebagai responden pendukung untuk memperoleh data mengenai risiko operasional, kualitas layanan, dan strategi mitigasi yang diterapkan.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara terstruktur dan semi-terstruktur, untuk memperoleh informasi mengenai risiko yang pernah terjadi dalam operasional laundry, dampaknya, serta mitigasi yang dilakukan oleh pengelola Prima Wash.
2. Observasi lapangan, untuk melihat langsung kondisi fasilitas laundry, mesin dan peralatan, kebersihan, keamanan tempat, alur kerja, dan lingkungan sekitar.
3. Studi dokumentasi, berupa catatan transaksi pelanggan, jadwal operasional, bukti pembayaran, dokumen izin usaha, serta laporan perawatan dan kerusakan peralatan

Teknik Analisis Data (IOS 31000)

Analisis data dilakukan berdasarkan proses manajemen risiko ISO 31000:2018, melalui 4 tahap utama:

1. Identifikasi Risiko

Tahap ini bertujuan untuk mengenali berbagai risiko yang mungkin terjadi dalam operasional laundry. Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik dan karyawan, observasi langsung terhadap fasilitas dan proses kerja, serta mempelajari dokumen seperti catatan transaksi, riwayat perawatan mesin, dan dokumen izin usaha. Dari proses ini, ditemukan beberapa kelompok risiko, yaitu risiko operasional, risiko keuangan, risiko hukum, risiko keamanan, dan risiko reputasi.

2. Analisis Risiko

Setiap risiko dianalisis tingkat keparahannya berdasarkan seberapa sering risiko muncul dan seberapa besar dampaknya terhadap kelangsungan usaha. Risiko yang terjadi berulang dan menimbulkan kerugian signifikan, seperti keterlambatan pembayaran pelanggan atau kerusakan mesin utama, digolongkan sebagai risiko serius dan memerlukan perhatian khusus. Sementara risiko dengan dampak kecil dan jarang terjadi dapat ditangani dengan prosedur standar.

3. Evaluasi Risiko

Tahap evaluasi dilakukan untuk menentukan prioritas penanganan risiko sesuai tingkat urgensinya. Risiko dibedakan menjadi beberapa tingkatan, mulai dari rendah hingga sangat tinggi. Risiko yang berpotensi mengganggu kelangsungan usaha, seperti risiko hukum, kerusakan mesin, atau kecelakaan kerja, diprioritaskan untuk ditangani terlebih dahulu. Risiko lain yang tidak terlalu mengganggu operasional dikendalikan melalui pemantauan rutin

4. Perlakuan Risiko

Pada tahap ini, peneliti merumuskan strategi mitigasi untuk mengurangi dampak dan kemungkinan terjadinya risiko. Strategi pengendalian risiko dilakukan melalui beberapa cara, seperti mencegah risiko muncul, mengurangi dampaknya, mengalihkan risiko melalui asuransi atau perjanjian, dan menerima risiko tertentu dengan pengawasan. Dalam konteks Prima Wash, bentuk perlakuan risiko antara lain penggunaan pembayaran digital untuk mengurangi keterlambatan pembayaran, perawatan rutin dan kontrak perjanjian layanan mesin, pemasangan sistem keamanan, pelatihan karyawan, serta pengurusan izin operasional sesuai peraturan pemerintahan

Analisi SWOT

Analisis SWOT merupakan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi Kekuatan (Strengths), Kelemahan (Weaknesses), Peluang (Opportunities), dan Ancaman (Threats) dalam suatu perusahaan. Menurut Gurel (2017), analisis SWOT membantu perusahaan memahami faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja dan arah strategis perusahaan. Dalam konteks Prima Wash sebagai penyedia jasa laundry modern, analisis SWOT berperan penting untuk melihat posisi strategis usaha serta mendukung penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 secara efektif.

1. Strengths (Kekuatan)

Kekuatan merupakan faktor internal yang memberikan keunggulan kompetitif bagi Prima Wash. Usaha ini memiliki reputasi baik dalam memberikan layanan cepat, bersih, dan aman untuk berbagai jenis pakaian. Keunggulan lainnya adalah penggunaan bahan kimia berkualitas dan mesin laundry modern yang meningkatkan standar kebersihan dan efisiensi kerja. Prima Wash juga memiliki layanan antar-jemput yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan dengan mobilitas tinggi. Selain itu, pelanggan yang loyal menilai Prima Wash konsisten dalam kualitas layanan, sehingga menciptakan kepercayaan jangka panjang. Menurut Kapferer (2017), perusahaan dengan diferensiasi layanan dan kualitas lebih stabil memiliki posisi kompetitif lebih kuat dibanding usaha yang hanya mengandalkan harga. Kekuatan ini penting dalam penerapan ISO 31000 karena memudahkan integrasi budaya pengelolaan risiko ke dalam aktivitas operasional perusahaan.

2. Weaknesses (Kelemahan)

Kelemahan utama Prima Wash adalah belum adanya sistem formal dalam pengelolaan risiko dan dokumentasi operasional. Sebagai usaha kecil-menengah, aktivitas bisnis masih banyak bergantung pada pengalaman pekerja tanpa standar prosedur tertulis (SOP). Hal ini meningkatkan potensi kesalahan seperti pencampuran pakaian, penggunaan bahan kimia yang tidak sesuai, atau ketidakkonsistenan dalam hasil cucian. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan modal menghambat Prima Wash untuk melakukan perawatan mesin secara berkala atau pengadaan mesin

tambahan saat permintaan meningkat. Arasti, Zandi, & Bahmani (2014) menunjukkan bahwa banyak usaha kecil mengalami hambatan pertumbuhan karena kurangnya sistem mitigasi risiko, terutama terhadap gangguan operasional. Kelemahan ini menegaskan pentingnya penerapan ISO 31000 agar Prima Wash dapat mengidentifikasi risiko sejak awal dan mengambil langkah pencegahan.

3. Opportunities (Peluang)

Peluang besar bagi Prima Wash muncul seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan laundry yang praktis, cepat, dan aman di tengah gaya hidup urban. Kesadaran masyarakat akan kebersihan pakaian pasca-pandemi juga meningkatkan permintaan jasa laundry profesional. Selain itu, perkembangan platform digital seperti aplikasi pesan-antar, media sosial, dan marketplace layanan membuka kesempatan bagi Prima Wash untuk memperluas jangkauan pelanggan tanpa memerlukan investasi besar pada infrastruktur. Menurut Amed et al. (2023), konsumen muda di Asia semakin mengutamakan layanan yang praktis dan terpercaya dalam aktivitas sehari-hari. Dengan menerapkan ISO 31000, Prima Wash dapat mengelola risiko digital dan reputasi secara sistematis sehingga mampu memaksimalkan peluang pemasaran online dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

4. Threats (Ancaman)

Ancaman eksternal bagi Prima Wash berasal dari meningkatnya jumlah usaha laundry baru yang menawarkan harga kompetitif, sehingga persaingan semakin ketat. Selain itu, fluktuasi harga deterjen, listrik, dan bahan kimia dapat meningkatkan biaya operasional. Perubahan preferensi pelanggan, seperti meningkatnya permintaan layanan yang sangat cepat (express service), juga dapat menjadi tantangan bagi usaha yang belum memiliki kapasitas mesin yang besar. Risiko lain berasal dari kemungkinan keluhan pelanggan yang viral di media sosial, yang dapat merusak reputasi usaha dalam waktu singkat. Christopher, Peck, & Towill (2006) menekankan bahwa ketidakstabilan dalam rantai pasok dan permintaan dapat mengganggu kelancaran operasional jika perusahaan tidak memiliki sistem manajemen risiko yang kuat. Ancaman ini menunjukkan perlunya Prima Wash menerapkan ISO 31000 untuk mengantisipasi dan merespons risiko secara efektif.

Berdasarkan analisis SWOT, Prima Wash memiliki kekuatan utama seperti kualitas layanan yang konsisten, peralatan modern, serta dukungan pelanggan yang loyal. Namun, usaha ini masih perlu memperkuat tata kelola operasional, terutama dalam manajemen risiko terkait kerusakan mesin, kesalahan penanganan pakaian, dan risiko reputasi. Penerapan ISO 31000 dapat membantu Prima Wash mengintegrasikan hasil analisis SWOT ke dalam proses manajemen risiko yang lebih terstruktur, sehingga keputusan dapat diambil secara lebih tepat dan berbasis data. Dengan memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman, Prima Wash dapat meningkatkan ketahanan bisnis.

Matriks Manajemen Risiko

Tingkat risiko dalam aktivitas operasional Laundry Service Prima Wash dapat diukur melalui matriks risiko yang diperoleh dari kemungkinan terjadinya suatu peristiwa risiko serta dampaknya terhadap proses bisnis. Matriks risiko memiliki beberapa ukuran, salah satunya 3x3 dan 5x5. Pada penelitian ini, Laundry Service Prima Wash menggunakan matriks risiko 5x5, yaitu matriks penilaian risiko yang memuat nilai probabilitas dan tingkat keparahan jika risiko terjadi.

1. Kriteria Probabilitas (Kemungkinan Terjadi)

Kriteria probabilitas adalah parameter yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu risiko berpotensi terjadi dalam operasional Laundry Service Prima Wush. Penilaian dilakukan berdasarkan pola kejadian sebelumnya, kondisi operasional, tingkat kesalahan kerja, serta faktor lingkungan seperti cuaca dan kondisi pelanggan.

Tabel 1. Kriteria Probabilitas

Nilai	Kategori	Deskripsi
1	Sangat Rendah	Risiko memiliki kemungkinan kejadian yang sangat kecil dan hampir tidak pernah terjadi.
2	Rendah	Risiko jarang terjadi, dalam kondisi normal hampir tidak muncul namun bisa terjadi pada periode waktu tertentu atau situasi khusus.
3	Sedang	Risiko cukup mungkin terjadi dan perlu dipantau dalam kegiatan operasional.
4	Sering	Risiko sering terjadi sehingga dapat memengaruhi kinerja dan kelancaran operasional.
5	Hampir Pasti	Risiko hampir selalu terjadi dan membutuhkan penanganan serta pengendalian segera.

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

2. Kriteria keparahan (Dampak/Konsekuensi)

Matriks dampak digunakan untuk menggambarkan seberapa besar konsekuensi yang ditimbulkan jika suatu risiko terjadi. Penilaian dampak ini memudahkan pengelola dalam menentukan prioritas penanganan risiko.

Tabel 2. Kriteria keparahan

Nilai	Kategori	Deskripsi
1	Insignifikan	Dampak risiko dapat diabaikan, tidak menimbulkan gangguan operasional atau finansial yang berarti.
2	Minor	Dampak risiko kecil, menyebabkan sedikit kerugian atau gangguan namun dapat ditangani tanpa alokasi sumber daya besar.
3	Sedang	Dampak risiko cukup signifikan, dapat mengganggu kelancaran kegiatan operasional dan membutuhkan tindakan perbaikan.
4	Mayor	Dampak risiko besar, menyebabkan kerugian material, gangguan operasional serius, atau penurunan kinerja layanan.
5	Krisis	Dampak risiko sangat besar, menimbulkan ancaman terhadap keselamatan, reputasi, legalitas, atau keberlangsungan usaha secara keseluruhan.

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Risiko

Berikut adalah identifikasi risiko yang diklasifikasikan berdasarkan jenis risikonya, yaitu risiko produksi, risiko pemasaran, risiko keuangan, risiko sumber daya manusia, dan risiko hukum pada Prima Wush Laundry Service . Tersaji pada tabel 3 dibawah.

Tabel 3. Identifikasi Risiko

Kategori Risiko	ID	Jenis Risiko
Risiko pasar	P1	Penurunan jumlah pelanggan pada musim tertentu
	P2	Persaingan harga dengan laundry sekitar yang lebih murah
	P3	Perubahan referensi pelanggan
	P4	Ketergantungan pada pelanggan tetap
	P5	Lokasi usaha kurang strategis
	P6	Munculnya usaha laundry baru di sekitar lokasi
	P7	Reputasi usaha menurun akibat ulasan negatif
Risiko keuangan	P8	Keterlambatan pembayaran dari pelanggan
	P19	Pendapatan tidak stabil
	P10	Biaya operasional lebih tinggi dari pendapatan
	P11	Kenaikan harga listrik dan air
	P12	Kerugian akibat pakaian pelanggan rusak
	P13	Tidak adanya pencatatan keuangan yang rapi
	P14	Tidak tersedia dana darurat
Risiko pemasaran	P15	Ketergantungan pada satu sumber pendapatan
	P16	Tidak memiliki strategi pemasaran
	P17	Tidak aktif dalam pemasaran digital
	P18	Promosi hanya dari mulut ke mulut
	P29	Informasi usaha silur ditemukan
	P20	Tidak mengikuti trend pemasaran digital
	P21	Kurangnya program loyalitas pelanggan
Risiko operasional	P22	Desain promosi kurang menarik
	P23	Kerusakan mesin cuci atau pengering
	P24	Gangguan listrik dan air
	P25	Keterlambatan proses pencucian
	P26	Kesalahan pencampuran pakaian pelanggan

	P27	Kehilangan atau tertukarnya pakaian pelanggan
	P28	Kualitas hasil cucian tidak konsisten
	P29	Persediaan deterjen dan pewangi habis mendadak
	P30	Kebersihan tempat usaha kurang terjaga
Risiko Sumber Daya Manusia	P31	Kurang tenaga kerja
	P32	Karyawan tidak terampil
	P33	Tingginya tingkat penggantian karyawan
	P34	Karyawan tidak disiplin
	P35	Respon lambat terhadap keperluan pelanggan
	P36	Tidak ada pelatihan karyawan
	P37	Konflik antar pemilik dan karyawan
Risiko hukum	P38	Tuntutan pelanggan akibat pakaian rusak atau hilang
	P39	Tidak memiliki izin usaha yang lengkap
	P40	Kontrak kerja karyawan tidak jelas

(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 Laundry service. Tersaji dalam tabel 4 dibawah ini

Tabel 4. Identifikasi Dampak Risiko

ID	Jenis Risiko	Dampak Risiko
P1	Penurunan jumlah pelanggan pada musim tertentu	Pendapatan usaha menurun dan arus kas terganggu
P2	Persaingan harga dengan laundry sekitar yang lebih murah	Penurunan laba dan tekanan untuk menurunkan harga
P3	Perubahan referensi pelanggan	Kehilangan pelanggan jika layanan tidak menyesuaikan kebutuhan
P4	Ketergantungan pada pelanggan tetap	Risiko pendapatan tinggi jika pelanggan tetap berhenti
P5	Lokasi usaha kurang strategis	Jumlah pelanggan baru terbatas
P6	Muncuknya usaha laundry baru di sekitar lokasi	Persaingan meningkat dan pangsa pasar berkurang
P7	Reputasi usaha menurun akibat ulasan negatif	Kepercayaan pelanggan menurun dan berkurangnya pelanggan

P8	Keterlambatan pembayaran dari pelanggan	Gangguan arus kas dan kesulitan membayar biaya operasional
P19	Pendapatan tidak stabil	Perencanaan keuangan menjadi tidak optimal
P10	Biaya operasional lebih tinggi dari pendapatan	Risiko kerugian dan ketidakberlanjutan usaha
P11	Kenaikan harga listrik dan air	Beban biaya meningkat dan margin keuntungan menurun
P12	Kerugian akibat pakaian pelanggan rusak	Kerugian finansial dan potensi konflik dengan pelanggan
P13	Tidak adanya pencatatan keuangan yang rapi	Kesalahan pengambilan keputusan keuangan
P14	Tidak tersedia dana darurat	Usaha tidak siap menghadapi kondisi darurat
P15	Ketergantungan pada satu sumber pendapatan	Risiko usaha berhenti jika sumber pendapatan terganggu
P16	Tidak memiliki strategi pemasaran	Usaha sulit berkembang dan kalah bersaing
P17	Tidak aktif dalam pemasaran digital	Jangkauan pelanggan menjadi terbatas
P18	Promosi hanya dari mulut ke mulut	Pertumbuhan pelanggan berjalan lambat
P29	Informasi usaha sulit ditemukan	Calon pelanggan kesulitan mengenal layanan laundry
P20	Tidak mengikuti trend pemasaran digital	Usaha terlihat kurang menarik bagi pelanggan baru
P21	Kurangnya program loyalitas pelanggan	Pelanggan mudah berpindah ke pesaing
P22	Desain promosi kurang menarik	Efektivitas promosi rendah
P23	Kerusakan mesin cuci atau pengering	Proses operasional terhenti dan pelayanan terganggu
P24	Gangguan listrik dan air	Keterlambatan penyelesaian cucian pelanggan
P25	Keterlambatan proses pencucian	Ketidakpuasan pelanggan dan komplain
P26	Kesalahan pencampuran pakaian pelanggan	Keluhan pelanggan dan kewajiban ganti rugi

P27	Kehilangan atau tertukarnya pakaian pelanggan	Penurunan kepercayaan dan tuntutan pelanggan
P28	Kualitas hasil cucian tidak konsisten	Pelanggan tidak puas dan berpotensi pindah
P29	Persediaan deterjendan pewangi habis mendadak	Proses pencucian terganggu
P30	Kebersihan tempat usaha kurang terjaga	Citra usaha menurun dan pelanggan enggan datang
P31	Kurang tenaga kerja	Beban kerja meningkat dan pelayanan melambat
P32	Karyawan tidak terampil	Kesalahan kerja dan kualitas layanan menurun
P33	Tingginya tingkat penggantian karyawan	Biaya pelatihan meningkat dan kinerja tidak stabil
P34	Karyawan tidak disiplin	Penurunan produktivitas dan kualitas layanan
P35	Respon lambat terhadap keperluan pelanggan	Ketidakpuasan pelanggan
P36	Tidak ada pelatihan karyawan	Kinerja karyawan stagnan dan tidak berkembang
P37	Konflik antar pemilik dan karyawan	Suasana kerja tidak kondusif
P38	Tuntutan pelanggan akibat pakaian rusak atau hilang	Kerugian finansial dan risiko hukum
P39	Tidak memiliki izin usaha yang lengkap	Risiko sanksi administratif atau penutupan usaha
P40	Kontrak kerja karyawan tidak jelas	Potensi sengketa ketenagakerjaan

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

2. Analisis Risiko

Analisis risiko merupakan tahapan yang bertujuan untuk menilai tingkat risiko melalui pengukuran likelihood (kemungkinan terjadinya peristiwa risiko) dan impact (besarnya dampak yang ditimbulkan). Dalam penelitian ini, tingkat risiko dihitung dengan menggunakan formula **Level Risiko = Likelihood × Impact**, kemudian diklasifikasikan berdasarkan standar kategori pada tabel penilaian risiko.

Tabel 5. Level Risiko

Level Risiko = Likelihood x Impact	
Nilai	Kategori Risiko
1 - 5	Rendah
6 – 10	Sedang
11 - 15	Tinggi
16 - 25	Sangat Tinggi

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

Tabel 6. Penilaian Likelihood dan Impact

ID	Jenis Risiko	Likelihood (1-5)	Impact (1-5)	Level Risiko (Lxl)	Kategori Risiko
P1	Penurunan jumlah pelanggan pada musim tertentu	3	4	12	Tinggi
P2	Persaingan harga dengan laundry sekitar yang lebih murah	4	4	16	Sangat Tinggi
P3	Perubahan referensi pelanggan	3	3	9	Sedang
P4	Ketergantungan pada pelanggan tetap	3	4	12	Tinggi
P5	Lokasi usaha kurang strategis	2	4	8	Sedang
P6	Munculnya usaha laundry baru di sekitar lokasi	4	4	16	Sangat Tinggi
P7	Reputasi usaha menurun akibat ulasan negatif	4	4	16	Sangat Tinggi
P8	Keterlambatan pembayaran dari pelanggan	2	3	6	Sedang
P9	Pendapatan tidak stabil	4	4	16	Sangat Tinggi
P10	Biaya operasional lebih tinggi dari pendapatan	3	5	15	Tinggi
P11	Kenaikan harga listrik dan air	4	4	16	Sangat Tinggi
P12	Kerugian akibat pakaian pelanggan rusak	3	5	15	Tinggi
P13	Tidak adanya pencatatan keuangan yang rapi	4	4	16	Sangat Tinggi
P14	Tidak tersedia dana darurat	3	4	12	Tinggi

P15	Ketergantungan pada satu sumber pendapatan	3	4	12	Tinggi
P16	Tidak memiliki strategi pemasaran	4	4	16	Sangat Tinggi
P17	Tidak aktif dalam pemasaran digital	4	4	16	Sangat Tinggi
P18	Promosi hanya dari mulut ke mulut	3	3	9	Sedang
P19	Informasi usaha sulit ditemukan	3	3	9	Sedang
P20	Tidak mengikuti tren pemasaran digital	4	4	16	Sangat Tinggi
P21	Kurangnya program loyalitas pelanggan	3	3	9	Sedang
P22	Desain promosi kurang menarik	3	2	6	Sedang
P23	Kerusakan mesin cuci atau pengering	3	5	15	Tinggi
P24	Gangguan listrik dan air	3	4	12	Tinggi
P25	Keterlambatan proses pencucian	3	4	12	Tinggi
P26	Kesalahan pencampuran pakaian pelanggan	2	4	8	Sedang
P27	Kehilangan atau tertukarnya pakaian pelanggan	3	4	12	Tinggi
P28	Kualitas hasil cucian tidak konsisten	3	4	12	Tinggi
P29	Persediaan deterjen dan pewangi habis mendadak	3	3	9	Sedang
P30	Kebersihan tempat usaha kurang terjaga	2	4	8	Sedang
P31	Kurang tenaga kerja	3	4	12	Tinggi
P32	Karyawan tidak terampil	3	4	12	Tinggi
P33	Tingginya tingkat penggantian karyawan	3	3	9	Sedang
P34	Karyawan tidak disiplin	3	3	9	Sedang
P35	Respon lambat terhadap keperluan pelanggan	3	3	9	Sedang
P36	Tidak ada pelatihan karyawan	3	4	12	Tinggi
P37	Konflik antar pemilik dan karyawan	2	4	8	Sedang
P38	Tuntutan pelanggan akibat pakaian rusak atau hilang	3	5	15	Tinggi
P39	Tidak memiliki izin usaha yang lengkap	3	4	12	Tinggi
P40	Kontrak kerja karyawan tidak jelas	3	4	12	Tinggi

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

2. Evaluasi Risiko

Evaluasi risiko dilakukan untuk menentukan penanganan prioritas berdasarkan tingkat risiko yang diperoleh dari hasil perhitungan $\text{Likelihood} \times \text{Impact}$. Pada tahap ini, seluruh risiko yang telah dianalisis kemudian dikelompokkan ke dalam kategori tertentu sesuai dengan nilai level risikonya. Berdasarkan hasil pengolahan data, beberapa risiko berada pada kategori sangat tinggi, tinggi, dan sedang.

Tabel 7. Pengelompokan Risiko Berdasarkan Likelihood dan Impact

ID	Jenis Risiko	Likelihood (1-5)	Impact (1-5)	Level Risiko (LxI)
P2	Persaingan harga dengan laundry sekitar yang lebih murah	4	4	16
P6	Munculnya usaha laundry baru di sekitar lokasi	4	4	16
P7	Reputasi usaha menurun akibat ulasan negatif	4	4	16
P9	Pendapatan tidak stabil	4	4	16
P11	Kenaikan harga listrik dan air	4	4	16
P13	Tidak ada pencatatan keuangan yang rapi	4	4	16
P16	Tidak memiliki strategi pemasaran	4	4	16
P17	Tidak aktif dalam pemasaran digital	4	4	16
P20	Tidak mengikuti tren pemasaran digital	4	4	16
P10	Biaya operasional lebih tinggi dari pendapatan	3	5	15
P12	Kerugian akibat pakaian pelanggan rusak	3	5	15
P23	Kerusakan mesin cuci atau pengering	3	5	15
P38	Tuntutan pelanggan akibat pakaian rusak atau hilang	3	5	15
P1	Penurunan jumlah pelanggan	3	4	12
P4	Ketergantungan pada pelanggan tetap	3	4	12
P14	Tidak tersedia dana darurat	3	4	12
P15	Ketergantungan pada satu sumber pendapatan	3	4	12
P24	Gangguan listrik dan air	3	4	12
P25	Keterlambatan proses pencucian	3	4	12
P27	Kehilangan atau tertukarnya pakaian pelanggan	3	4	12
P28	Kualitas hasil cucian tidak konsisten	3	4	12
P31	Kurang tenaga kerja	3	4	12
P32	Karyawan tidak terampil	3	4	12
P36	Tidak ada pelatihan karyawan	3	4	12
P39	Tidak memiliki izin usaha yang lengkap	3	4	12

P40	Kontrak kerja karyawan tidak jelas	3	4	12
P3	Perubahan preferensi pelanggan	3	3	9
P18	Promosi hanya dari mulut ke mulut	3	3	9
P19	Informasi usaha sulit ditemukan	3	3	9
P21	Kurangnya program loyalitas pelanggan	3	3	9
P29	Persediaan deterjen dan pewangi habis	3	3	9
P33	Tingginya tingkat penggantian karyawan	3	3	9
P34	Karyawan tidak disiplin	3	3	9
P35	Respon lambat terhadap keperluan pelanggan	3	3	9
P5	Lokasi usaha kurang strategis	2	4	8
P26	Kesalahan pencampuran pakaian pelanggan	2	4	8
P30	Kebersihan tempat usaha kurang terjaga	2	4	8
P37	Konflik antar pemilik dan karyawan	2	4	8
P8	Keterlambatan pembayaran dari pelanggan	2	3	6
P22	Desain promosi kurang menarik	3	2	6

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

3. Perlakuan risiko

Tahap perlakuan risiko merupakan proses penentuan strategi yang paling tepat untuk mengurangi tingkat risiko yang telah dievaluasi sebelumnya. Risiko-risiko yang berada pada kategori sangat tinggi dan tinggi memerlukan tindakan mitigasi yang bersifat segera dan terencana agar kemungkinan terjadinya maupun dampak yang ditimbulkannya dapat diminimalkan.

Berdasarkan hasil evaluasi risiko, perlakuan risiko pada Laundry Prima Wash difokuskan pada risiko kategori sangat tinggi dan tinggi melalui upaya pengurangan risiko, seperti peningkatan SOP, pelatihan karyawan, perawatan peralatan, pengamanan data pelanggan, serta perbaikan sistem penanganan keluhan. Risiko kategori sedang dipantau secara berkala agar tidak meningkat. Perlakuan risiko ini bertujuan menurunkan tingkat risiko dan menjaga kualitas serta keberlanjutan usaha.

Tabel 8. Saran Mitigasi risiko

ID	Jenis Risiko	L x I	Mitigasi Risiko
P2	Persaingan harga dengan laundry sekitar yang lebih murah	16	Meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi biaya
P6	Munculnya usaha laundry baru di sekitar lokasi	16	Memperkuat loyalitas pelanggan
P7	Reputasi usaha menurun akibat ulasan negatif	16	Menangani keluhan pelanggan dengan cepat

P9	Pendapatan tidak stabil	16	Menyusun strategi promosi rutin
P11	Kenaikan harga listrik dan air	16	Menghemat penggunaan listrik dan air
P13	Tidak ada pencatatan keuangan yang rapi	16	Menerapkan pencatatan keuangan sederhana
P16	Tidak memiliki strategi pemasaran	16	Menyusun rencana pemasaran
P17	Tidak aktif dalam pemasaran digital	16	Mengaktifkan media sosial usaha
P20	Tidak mengikuti tren pemasaran digital	16	Menyesuaikan strategi pemasaran
P10	Biaya operasional lebih tinggi dari pendapatan	15	Mengendalikan biaya operasional
P12	Kerugian akibat pakaian pelanggan rusak	15	Menerapkan SOP pencucian
P23	Kerusakan mesin cuci atau pengering	15	Melakukan perawatan mesin rutin
P38	Tuntutan pelanggan akibat pakaian rusak atau hilang	15	Memberikan jaminan layanan
P1	Penurunan jumlah pelanggan	12	Melakukan promosi berkala
P4	Ketergantungan pada pelanggan tetap	12	Menarik pelanggan baru melalui promosi
P14	Tidak tersedia dana darurat	12	Menyediakan dana cadangan
P15	Ketergantungan pada satu sumber pendapatan	12	Mengembangkan variasi layanan
P24	Gangguan listrik dan air	12	Menyediakan cadangan operasional
P25	Keterlambatan proses pencucian	12	Mengatur jadwal kerja
P27	Kehilangan atau tertukar pakaian pelanggan	12	Memberi label pakaian

P28	Kualitas hasil cucian tidak konsisten	12	Menetapkan standar kualitas
P31	Kurang tenaga kerja	12	Menyesuaikan jumlah karyawan
P32	Karyawan tidak terampil	12	Memberikan pelatihan dasar
P36	Tidak ada pelatihan karyawan	12	Menyelenggarakan pelatihan rutin
P39	Tidak memiliki izin usaha yang lengkap	12	Melengkapi perizinan usaha
P40	Kontrak kerja karyawan tidak jelas	12	Menyusun kontrak kerja tertulis
P3	Perubahan preferensi pelanggan	9	Menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan
P18	Promosi hanya dari mulut ke mulut	9	Menambah media promosi
P19	Informasi usaha sulit ditemukan	9	Mendaftarkan usaha di platform online
P21	Kurangnya program loyalitas pelanggan	9	Membuat program loyalitas pelanggan
P29	Persediaan deterjen dan pewangi habis	9	Mengatur stok bahan secara rutin
P33	Tingginya tingkat penggantian karyawan	9	Meningkatkan kesejahteraan karyawan
P34	Karyawan tidak disiplin	9	Menerapkan aturan kerja yang jelas
P35	Respons lambat terhadap keperluan pelanggan	9	Meningkatkan kecepatan pelayanan
P5	Lokasi usaha kurang strategis	8	Memaksimalkan promosi digital
P26	Kesalahan pencampuran pakaian pelanggan	8	Memberlakukan SOP pemisahan pakaian
P30	Kebersihan usaha tempat kerja kurang terjaga	8	Menjadwalkan kebersihan rutin

P37	Konflik antar pemilik dan karyawan	8	Meningkatkan komunikasi internal
P8	Keterlambatan pembayaran dari pelanggan	6	Menerapkan pembayaran di awal
P22	Desain promosi kurang menarik	6	Memperbaiki desain promosi

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2025)

KESIMPULAN

Berdasarkan penerapan ISO 31000, Laundry Prima Wash menghadapi berbagai risiko dari aspek operasional, strategis, finansial, pemasaran, sumber daya manusia, dan hukum, dengan mayoritas berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Risiko utama yang memerlukan prioritas penanganan meliputi kualitas layanan, keterlambatan proses pencucian, dan penanganan keluhan. Penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 memberikan kerangka kerja yang sistematis untuk menetapkan strategi mitigasi, memperkuat pengendalian internal, serta meningkatkan ketahanan operasional. Pengelolaan risiko yang efektif berperan penting dalam menjaga stabilitas usaha, reputasi layanan, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan bisnis Laundry Prima Wash.

DAFTAR PUSTAKA

- Athuraliyage, K., & Liyanage, K. (2023). Risk management practices in small service-based enterprises. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 30(4), 567–583.
- Athuraliyage, K., & Liyanage, K. (2024). Operational risk management in service SMEs: Evidence from laundry services. *International Journal of Risk and Contingency Management*, 13(1), 1–15.
- Lalonde, C., & Boiral, O. (2012). Managing risks through ISO 31000: A critical analysis. *Risk Management*, 14(4), 272–300.
- Purdy, G. (2010). ISO 31000:2009—Setting a new standard for risk management. *Risk Analysis*, 30(6), 881–886.
- Putra, A. R., & Sari, D. P. (2021). Analisis manajemen risiko pada usaha laundry rumahan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 145–154.
- Rahmawati, N., & Hidayat, R. (2022). Penerapan manajemen risiko pada UMKM jasa laundry menggunakan matriks risiko. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 88–97.
- Sari, M., & Pratama, A. (2020). Analisis risiko operasional pada usaha laundry skala kecil. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(3), 201–210.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 31000:2018 Risk management—Guidelines*. ISO.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2017). *Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance*. COSO.