

Analisis Penerapan Proses Manajemen Risiko (Identifikasi, Analisis, Evaluasi, Mitigasi) Pada Perusahaan F&B Berbasis Bakery Dan Coffee Shop

Rega Destiana¹, Raisa Hasna Nabila Proboputri², Rahmad Mardianto³, Reksa Akbar Maulana⁴, Rivani Indriyani⁵, Ahmad Setiawan Nuraya⁶

¹ Program Studi Manajemen, STIE Indonesia Banking School Jakarta, Indonesia

^{2,3,4,5,6} Program Studi Manajemen, STIE Indonesia Banking School Jakarta, Indonesia

Email: ¹rega.20231111072@ibs.ac.id, ²raisa.20231111071@ibs.ac.id, ³rahmad.20231111070@ibs.ac.id,

⁴reksa.20231111073@ibs.ac.id, ⁵rivani.20231111074@ibs.ac.id, ⁶ahmad.nuraya@ibs.ac.id

Email Penulis Korespondensi: ¹rega.20231111072@ibs.ac.id

Abstrak— Pertumbuhan industri makanan dan minuman (F&B) premium di Indonesia meningkatkan kompleksitas risiko bisnis, terutama bagi perusahaan berskala besar dengan jaringan gerai multi-lokasi yang dituntut menjaga standar produk, konsistensi layanan, dan stabilitas operasional di tengah persaingan pasar yang dinamis. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan proses manajemen risiko yang meliputi identifikasi, analisis, evaluasi, dan mitigasi pada lima kategori risiko utama, yaitu operasional, reputasi, lingkungan, keuangan, dan sumber daya manusia (SDM). Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan dan wawancara sebagai sumber data primer, serta publikasi resmi dan tren industri F&B sebagai data sekunder. Analisis risiko dilakukan dengan mengintegrasikan kerangka ISO 31000:2018 dan COSO ERM serta memetakan tingkat keparahan risiko menggunakan *Likelihood–Impact Matrix* untuk menentukan prioritas pengendalian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko paling kritis adalah meningkatnya pemain pasar yang berpotensi mengurangi daya saing dan pangsa pasar, diikuti risiko sedang seperti kerusakan peralatan, keluhan pelanggan, kontaminasi produk, dan tingkat turnover karyawan, sementara risiko rendah mencakup absensi karyawan, keterlambatan pasokan, antrean saat event khusus, dan kebakaran. Penelitian menyimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 dan COSO ERM efektif dalam mendukung stabilitas operasional dan reputasi perusahaan, namun perlu diperkuat melalui inovasi produk yang responsif terhadap tren, peningkatan kompetensi layanan, serta pemanfaatan teknologi untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar F&B premium.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, ISO 31000, COSO ERM, Industri F&B, Kompetisi Pasar.

Abstract— The rapid growth of the premium food and beverage (F&B) industry in Indonesia has intensified business risk complexity, particularly for large-scale companies with multi-location store networks that must maintain product standards, service consistency, and operational stability amid dynamic market competition. This study aims to analyze the implementation of the risk management process—including risk identification, analysis, evaluation, and mitigation—across five major risk categories: operational, reputational, environmental, financial, and human resources (HR). A qualitative descriptive method was employed through field observations and interviews as primary data sources, complemented by official publications and F&B industry trends as secondary data. The risk analysis integrates the ISO 31000:2018 and COSO ERM frameworks, supported by a Likelihood–Impact Matrix to determine risk control priorities. The findings reveal that the most critical risk is the increasing number of market competitors, which potentially reduces competitiveness and market share; medium risks include equipment failure, customer complaints, product contamination, and high employee turnover; while low risks consist of employee absenteeism, supply delays, queue surges during special events, and fire hazards. The study concludes that the application of ISO 31000 and COSO ERM-based risk management effectively supports operational stability and corporate reputation; however, it requires strengthening through responsive product innovation, advanced service quality development, and technology adoption to sustain competitive advantage in the premium F&B market.

Keywords: Risk Management, ISO 31000, COSO ERM, F&B Industry, Market Competition.

1. PENDAHULUAN

Sejak didirikan pada tahun 2005, salah satu jaringan gerai donat dan kopi premium di Indonesia telah memposisikan diri sebagai pemimpin pasar dalam segmen makanan dan minuman (F&B) premium. Kelebihan kompetitif perusahaan ini didasarkan pada tiga pondasi pokok: pemanfaatan bahan baku impor berstandar tinggi (seperti coklat dari Belgia dan biji kopi unggulan), pendekatan inovasi produk yang fleksibel dan responsif, serta cakupan operasional yang ekstensif melalui lebih dari 300 gerai di wilayah regional. Skala operasi semacam ini, yang mampu bersaing secara langsung dengan jaringan waralaba internasional, mengharuskan pemeliharaan kualitas harian yang konsisten serta layanan yang cepat dan andal.

Pertumbuhan cepat perusahaan sebagai entitas bisnis berbasis gerai multi-lokasi di tingkat global secara alami memperbesar tingkat risiko yang dihadapi. Walaupun penelitian-penelitian sebelumnya telah mengungkap

pola risiko umum pada usaha kedai kopi skala lokal di Indonesia, hasil-hasil tersebut masih kurang komprehensif untuk mengeksplorasi risiko pada perusahaan premium berskala besar. Studi oleh [1] mengindikasikan bahwa kedai kopi berskala kecil mengalami risiko serupa, yang mencakup bidang operasional, keuangan, serta pengelolaan sumber daya manusia. Di sisi lain, [2] menyoroti pentingnya penerapan kerangka Enterprise Risk Management (ERM) yang sistematis guna mengelola risiko-risiko seperti kegagalan peralatan dan kesalahan manusia di level gerai.

Perusahaan premium berskala besar ini menghadapi tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan kedai kopi lokal:

1. Risiko Operasional Global: Ketergantungan terhadap bahan baku impor menjadikan risiko operasional sangat rentan terhadap perubahan kurs mata uang dan gangguan pada rantai pasok internasional, yang jauh lebih kompleks dibandingkan risiko serupa pada kedai kopi skala lokal.
2. Risiko Reputasi Sensitif: Sebagai merek premium, citra perusahaan mudah terdampak oleh insiden keamanan pangan atau keluhan yang menyebar cepat melalui media sosial. Kerusakan reputasi di satu gerai berpotensi menjalar ke seluruh jaringan, sehingga memerlukan mekanisme penanganan krisis yang responsif dan efektif.
3. Risiko Keuangan Skala Besar: Tantangan seperti pengelolaan arus kas dan beban utang memerlukan pengawasan keuangan yang lebih ketat, terutama dalam menghadapi biaya sewa lokasi premium yang relatif tinggi.

Apabila risiko-risiko tersebut tidak ditangani dengan pendekatan terstruktur, bahkan kesalahan kecil—seperti ketidakseragaman produk atau pelayanan yang kurang optimal—dapat berkembang menjadi krisis yang membahayakan kestabilan finansial serta reputasi merek. Oleh karena itu, penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) menjadi sangat relevan, karena GCG menekankan transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran sebagai fondasi pengambilan keputusan yang etis dan berkelanjutan. Dengan mengintegrasikan prinsip GCG ke dalam manajemen risiko, perusahaan tidak hanya mampu mengidentifikasi dan memitigasi risiko secara sistematis, tetapi juga menjaga kepercayaan stakeholder, termasuk pelanggan, investor, dan mitra bisnis.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis yang komprehensif dan metodis terhadap implementasi manajemen risiko pada perusahaan jaringan gerai premium tersebut, dengan fokus khusus pada empat bidang risiko utama: Operasional, Lingkungan, Reputasi, dan Sumber Daya Manusia. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat menyajikan panduan mitigasi yang praktis sehingga mampu menjaga kualitas yang konsisten serta mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar di segmen F&B premium di tengah dinamika bisnis yang penuh tantangan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merupakan informasi asli yang diperoleh secara langsung oleh peneliti untuk menganalisis penerapan manajemen risiko pada perusahaan sektor Food & Beverage (F&B) premium. Fokus data diarahkan pada lima domain utama, yaitu operasional, lingkungan, reputasi, keuangan, dan sumber daya manusia (SDM). Pengumpulan data primer dilakukan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai praktik manajemen risiko internal perusahaan yang tidak dapat dijelaskan secara menyeluruh melalui sumber sekunder.

[3] menegaskan bahwa data primer menjadi fondasi penting dalam manajemen data penelitian karena mampu memberikan tingkat keandalan informasi yang lebih tinggi, terutama pada penelitian berbasis studi kasus bisnis. Pandangan ini sejalan dengan [4], yang menekankan bahwa pengumpulan data secara langsung memungkinkan terbentuknya wawasan kontekstual yang lebih akurat, yang sangat diperlukan untuk memahami isu-isu strategis pada industri F&B modern. Lebih lanjut [5] menjelaskan bahwa pengumpulan data primer harus dilakukan melalui prosedur yang sistematis dan terstruktur untuk memastikan dukungan yang kuat terhadap analisis mendalam dalam penelitian.

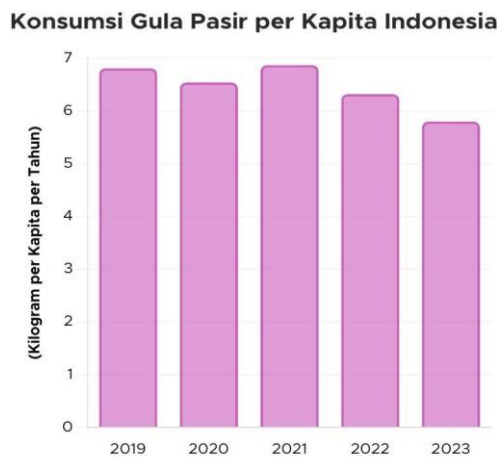
Selain itu, [6] menyoroti bahwa data primer berperan sebagai “jump-start resources” karena mampu menjembatani kesenjangan antara kebutuhan informasi lokal dan kapasitas keahlian institusional. Perspektif ini relevan dalam penelitian ini, mengingat akses terhadap data internal perusahaan diperlukan untuk menilai efektivitas strategi pengelolaan risiko secara langsung di lapangan. Oleh karena itu, penggunaan data primer dipandang sebagai pendekatan tepat untuk memastikan relevansi, akurasi, dan ketepatan interpretasi hasil penelitian.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, perusahaan telah menerapkan sistem Enterprise Risk Management (ERM) secara cukup efektif. Perusahaan mengidentifikasi risiko utama pada aspek operasional, SDM, reputasi, dan lingkungan, serta merancang langkah mitigasi untuk masing-masing kategori risiko. Meskipun demikian, masih ditemukan ruang perbaikan, khususnya terkait peningkatan pelatihan bagi karyawan

baru dan optimalisasi pengelolaan antrean pelanggan. Perbaikan pada aspek tersebut dinilai mampu meningkatkan efektivitas pengendalian risiko dan mendukung keberlanjutan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

2.2 Data Sekunder

Data sekunder data yang diperoleh dari sumber dan laporan yang telah ada yang terkait dengan objek masalah yang diteliti. Data sekunder memperoleh referensi dari website resmi badan pusat statistik Indonesia, undang-undang republik Indonesia terkait tanah, buku profil desa putat, jurnal atau artikel dari website OJS, buku, karya ilmiah dari penelitian terdahulu [7].



Gambar 1. Konsumsi Gula Pasir per Kapita Indonesia Sumber: Badan Pangan Nasional (Bapanas)

Berdasarkan data dari Badan Pangan Nasional (Bapanas), rata-rata konsumsi gula pasir masyarakat Indonesia pada tahun 2023 tercatat sebesar 5,8 kilogram per kapita per tahun. Jumlah tersebut mengalami penurunan sekitar 8,2% secara tahunan (year-on-year/yoy) dibandingkan dengan tahun 2022. Tren penurunan konsumsi gula telah terjadi sejak tahun 2021, dengan konsumsi tertinggi pada periode tersebut mencapai 6,87 kilogram per kapita per tahun.

Selain itu, Bapanas juga menyampaikan bahwa total kebutuhan gula pasir untuk konsumsi rumah tangga nasional pada tahun 2023 mencapai 1,61 juta ton per tahun, yang berarti turun sebesar 7,3% yoy. Secara rata-rata, masyarakat Indonesia mengonsumsi sekitar 67 kilo kalori dari gula pasir setiap hari, atau setara dengan 3,2% dari kebutuhan kalori harian.

Penurunan konsumsi gula ini berkaitan erat dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap gaya hidup sehat dan pengurangan konsumsi makanan maupun minuman tinggi gula. Fakta ini menandakan adanya perubahan preferensi konsumen yang perlu menjadi perhatian pelaku industri makanan dan minuman manis. Inovasi produk, seperti menghadirkan varian menu rendah gula atau menggunakan pemanis alami, dapat menjadi salah satu strategi adaptif untuk mempertahankan minat konsumen di tengah perubahan tren kesehatan masyarakat.

2.3 Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kegiatan operasional dan potensi risiko yang muncul dalam proses bisnis. Melalui pengamatan terhadap aktivitas karyawan, alur pelayanan, serta interaksi dengan pelanggan, peneliti berupaya mengidentifikasi berbagai kondisi yang dapat memengaruhi kelancaran operasional dan citra merek perusahaan. Pengamatan ini memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana sistem dan sumber daya perusahaan bekerja dalam menghadapi dinamika aktivitas harian.

Metode observasi dipilih karena mampu menghadirkan data empiris yang objektif dan kontekstual. [8] menyatakan bahwa teknik observasi memungkinkan peneliti menangkap perilaku dan situasi aktual tanpa intervensi langsung, sehingga menghasilkan informasi yang lebih autentik. Pendapat tersebut diperkuat oleh [9], yang menegaskan bahwa observasi efektif digunakan dalam penelitian sosial untuk memahami hubungan antarunsur yang terlibat dalam suatu proses organisasi secara menyeluruh.

Hasil pengamatan memperlihatkan adanya beberapa potensi risiko yang berkaitan dengan keterlambatan proses, pelayanan yang kurang optimal pada waktu sibuk, beban kerja yang tidak seimbang, serta inkonsistensi

pengalaman pelanggan terhadap citra merek. Temuan-temuan ini menjadi landasan bagi peneliti dalam menyusun analisis risiko dan merumuskan rekomendasi mitigasi yang relevan dengan kondisi nyata di lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Analisis

Dalam penelitian ini proses identifikasi risiko dilakukan melalui observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan manajer toko untuk memperoleh gambaran nyata mengenai potensi risiko yang ada. Setelah itu, disusun daftar indikator yang mewakili kemungkinan risiko yang dapat terjadi di perusahaan. Tahap selanjutnya adalah menyesuaikan daftar tersebut dengan kondisi aktual perusahaan

Tabel 1. Identifikasi Risiko/Risk Appetite

Jenis Risiko	Kode Risiko	Penyebab / Sumber Risiko
Risiko Sumber Daya	A1	Tingkat absensi tinggi Beban kerja tinggi, jadwal kerja tidak seimbang, Manusia urangnya motivasi
	A2	Kurangnya keterampilan Karyawan baru belum berpengalaman, pelatihan kurang karyawan intensif
	A3	Tingkat turnover tinggi Lingkungan kerja kurang nyaman, masalah pribadi, peluang kerja di luar lebih menarik
Risiko Reputasi	B1	Keluhan pelanggan Pelayanan kurang ramah, pesanan tidak sesuai, waktu tunggu terlalu lama
	B2	Postingan viral Reaksi spontan pelanggan, penyebaran emosi negatif melalui media sosial
	B3	Kontaminasi pada produk Kebersihan area produksi kurang terjaga, kurang disiplin dalam penerapan SOP
Risiko Operasional	C1	Kerusakan equipment Kurang perawatan rutin, beban penggunaan berlebih
	C2	Produk tidak habis terjual Penurunan jumlah pelanggan, kesalahan dalam perencanaan produksi
	C3	Antrean panjang saat event spesial Promosi menarik yang meningkatkan kunjungan dalam waktu bersamaan, area outlet terbatas
	C4	Keterlambatan bahan baku Keterlambatan dari supplier, kendala logistik
Risiko Lingkungan	D1	Bencana alam Cuaca ekstrem, perubahan iklim global
	D2	Kebakaran atau korsleting Instalasi listrik tidak standar, peralatan overheating, human error
	D3	Pemain pasar Perubahan preferensi konsumen

3.2 Penilaian Resiko

Penilaian risiko merupakan tahap penting dalam manajemen risiko, di mana perusahaan menilai seberapa besar potensi ancaman yang mungkin terjadi. Pada tahap ini, dilakukan pengukuran dan evaluasi terhadap tingkat risiko

serta analisis dampak yang mungkin ditimbulkan terhadap aktivitas operasional, sehingga manajemen dapat menetapkan prioritas dan fokus pengendalian yang paling relevan [10]. Penilaian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan skala frekuensi kejadian (Likelihood) dan skala dampak kerugian (Impact) dengan rentang nilai dari 1 hingga 5. Penilaian ini, yang didasarkan pada data historis yang tersedia, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil identifikasi, tingkat frekuensi kejadian risiko diklasifikasikan ke dalam lima kategori. Frekuensi tingkat 1 menunjukkan kejadian yang jarang terjadi, sedangkan tingkat 2 menggambarkan kejadian dengan kemungkinan kecil untuk muncul. Pada tingkat 3, risiko memiliki kemungkinan sedang atau cukup sering terjadi dalam kondisi tertentu. Sementara itu, tingkat 4 menunjukkan kemungkinan besar bahwa risiko akan terjadi, dan tingkat 5 merepresentasikan kejadian yang hampir pasti terjadi karena peluang kemunculannya sangat tinggi. Secara paralel, tingkat dampak risiko juga diklasifikasikan berdasarkan besarnya konsekuensi yang ditimbulkan. Dampak pada tingkat 1 bersifat tidak signifikan dan tidak menyebabkan gangguan berarti. Dampak tingkat 2 dikategorikan ringan atau rendah, yang dapat memunculkan gangguan kecil namun masih mudah dikendalikan. Pada tingkat 3, dampak berada pada kategori sedang, dengan potensi gangguan yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Dampak tingkat 4 termasuk kategori besar, yang dapat menghambat proses kegiatan secara serius apabila tidak ditangani. Sedangkan tingkat 5 menggambarkan dampak sangat besar, yaitu risiko yang dapat menimbulkan konsekuensi signifikan hingga mengganggu keberlangsungan pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan.

Dengan menggabungkan tingkat frekuensi dan tingkat dampak tersebut, penilaian risiko dapat dipetakan secara lebih akurat untuk menentukan prioritas mitigasi. Risiko dengan frekuensi tinggi dan dampak besar (misalnya tingkat 4 atau 5 pada kedua aspek) menjadi prioritas utama untuk dikendalikan secara intensif. Sebaliknya, risiko dengan frekuensi rendah dan dampak kecil (tingkat 1 atau 2) dapat dikelola melalui pemantauan rutin. Kombinasi angka dan kategorinya memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan dalam menentukan strategi pencegahan, pengendalian, serta kesiapsiagaan penanganan risiko.

Tabel 1. Penilaian Risiko/Risk Tolerance

Jenis Risiko	Kode	Risiko	Frekuensi	Dampak	Nilai Risiko (F × D)
Risiko Sumber Daya Manusia	A1	Tingkat absensi tinggi	2	2	4
Risiko Sumber Daya Manusia	A2	Kurangnya keterampilan karyawan	1	3	3
Risiko Sumber Daya Manusia	A3	Tingkat turnover tinggi	2	4	8
Risiko Reputasi	B1	Keluhan pelanggan	3	3	9
Risiko Reputasi	B2	Postingan viral	2	5	10
Risiko Reputasi	B3	Kontaminasi pada produk	2	5	10
Risiko Operasional	C1	Kerusakan equipment	3	4	12
Risiko Operasional	C2	Produk tidak habis terjual	5	2	10
Risiko Operasional	C3	Antrean panjang saat event spesial	1	2	2
Risiko Operasional	C4	Keterlambatan bahan baku	1	3	3
Risiko Lingkungan	D1	Bencana alam	2	4	8
Risiko Lingkungan	D2	Kebakaran atau korsleting	1	5	5
Risiko Lingkungan	D3	Pemain pasar	5	3	15

Keterangan Nilai Risiko:

0-6 (Low Risk)

7-14 (Medium Risk)

>15 (High Risk)

Frekuensi	5		C2	D3		
	4					
	3			B1	C1	
	2		A1		A3, D1	B2, B3
	1		C3	A2, C4		D2
			1	2	3	4

Dampak

Keterangan warna:

1. Area hijau menunjukkan tingkat risiko rendah (Low Risk).
2. Area kuning menunjukkan tingkat risiko menengah (Medium Risk).
3. Area merah menunjukkan tingkat risiko tinggi (High Risk).

Tabel 2. Pengendalian Risiko /Risk Mitigation

Level	Kode	Risiko	Review	Recommendation
High	D3	Pemain pasar	Persaingan yang semakin ketat dari munculnya kompetitor baru menuntut perusahaan memiliki keunggulan yang memperkuat diferensiasi melalui lebih kuat baik dari sisi produk inovasi produk yang relevan, maupun pelayanan. peningkatan kualitas layanan, dan Kompetitor dengan strategi pembangunan hubungan harga agresif dan inovasi cepat pelanggan secara berkelanjutan. dapat memengaruhi pangsa Program loyalitas, kampanye pasar serta mengurangi daya pemasaran intensif, serta tarik merek jika tidak pemantauan kompetitor secara diantisipasi. Tanpa strategi berkala dapat membantu menjaga adaptif, potensi penurunan daya saing. penjualan dan loyalitas konsumen dapat terjadi dalam jangka panjang.	
Medium	A3	Tingkat turnover tinggi	Tingkat pergantian karyawan yang tinggi mengganggu kelancaran operasional dan meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, serta menurunkan konsistensi pelayanan. Kondisi ini sering dipicu beban kerja tidak seimbang, jalur karier yang	Menyediakan jalur pengembangan karier yang terstruktur, kompensasi yang kompetitif, serta lingkungan kerja yang suportif. Program engagement seperti coaching, apresiasi kinerja, dan kegiatan internal sangat dianjurkan.

Level	Kode	Risiko	Review	Recommendation
			tidak jelas, atau rendahnya keterikatan karyawan.	
Medium	B1	Keluhan pelanggan	Keluhan yang meningkat mencerminkan adanya masalah pada kualitas produk, layanan, atau alur operasional. Keluhan kecil dapat berkembang menjadi ketidakpuasan besar yang memengaruhi loyalitas dan citra perusahaan apabila tidak ditangani cepat.	Menerapkan sistem penanganan keluhan yang cepat, transparan, dan empatik. Evaluasi rutin standar layanan serta pelatihan pelayanan prima bagi karyawan penting untuk mencegah keluhan berulang.
Medium	B2	Postingan viral	Penyebaran informasi digital berlangsung sangat cepat, sehingga postingan negatif krisis digital, respons cepat di dapat berdampak besar media sosial, serta monitoring terhadap reputasi dalam waktu media real-time. Pelatihan etika singkat. Konten viral sering dipicu pengalaman buruk atau relations isu sensitif yang tidak tertangani dengan baik.	Menerapkan protokol manajemen krisis digital, respons cepat di dapat berdampak besar media sosial, serta monitoring terhadap reputasi dalam waktu media real-time. Pelatihan etika komunikasi dan strategi public relations diperlukan untuk pemulihan citra.
Medium	B3	Kontaminasi produk	Kontaminasi dapat terjadi akibat kebersihan produksi yang kurang terjaga, peralatan tidak steril, atau kelalaian dalam penerapan SOP. Hal ini mengancam kepercayaan pelanggan dan keamanan konsumsi.	Memperketat SOP higienitas, melakukan audit kebersihan berkala, serta memberikan pelatihan food safety kepada seluruh karyawan. Penggunaan alat sanitasi otomatis dan pengecekan suhu penyimpanan juga direkomendasikan.
Medium	C1	Kerusakan equipment	Gangguan atau kerusakan peralatan menghambat proses operasional, menurunkan kualitas produk, dan memperpanjang waktu layanan.	Melakukan preventive maintenance secara terjadwal, mengganti komponen sebelum masa aus, dan menyediakan perangkat cadangan. Riwayat perawatan perlu didokumentasikan secara digital.
Medium	C2	Produk tidak habis terjual	Produk yang tidak terjual menyebabkan pemborosan bahan baku, biaya operasional meningkat, dan penurunan laba.	Menerapkan forecasting penjualan berbasis data, mengatur batch produksi sesuai pola kunjungan, serta menerapkan promosi penghabisan stok (last-hour discount). Sistem monitoring stok digital direkomendasikan.
Medium	D1	Bencana alam	Bencana seperti banjir atau gempa dapat mengganggu operasional dan pasokan bahan baku.	Menyusun business continuity plan (BCP), memastikan pemasok alternatif pada wilayah berbeda, serta menerapkan standar keamanan bangunan. Simulasi evakuasi dan perlindungan aset dilakukan berkala.
Low	A1	Tingkat absensi tinggi	Absensi yang tinggi menghambat operasional dan membebani karyawan lain, sehingga menurunkan kualitas pelayanan.	Menyusun jadwal kerja fleksibel, menyediakan insentif kehadiran, dan menjaga distribusi beban kerja tetap seimbang. Sistem absensi real-time membantu memonitor pola kehadiran.

Level	Kode	Risiko	Review	Recommendation
Low	A2	Kurangnya keterampilan karyawan	Minimnya keterampilan terutama pada karyawan baru dapat menyebabkan kesalahan operasional dan ketidakkonsistenan pelayanan.	Memperkuat pelatihan onboarding, pelatihan pelayanan pelanggan, dan SOP produksi. Evaluasi kinerja rutin membantu memastikan peningkatan kompetensi.
Low	C3	Antrean panjang saat event spesial	Lonjakan pelanggan pada event promosi tertentu menyebabkan antrean panjang dan ketidaknyamanan, meskipun hanya terjadi pada periode tertentu.	Menambah tenaga kerja saat event, membuka jalur khusus pre-antrean dan order, menerapkan sistem antrean digital sementara, serta menata ulang alur pelanggan untuk mencegah penumpukan.
Low	C4	Keterlambatan bahan baku	Keterlambatan menghambat proses produksi dan mengurangi pilihan menu bagi pelanggan.	Menyiapkan pemasok cadangan, meningkatkan safety stock untuk bahan penting, dan memperkuat koordinasi logistik. Monitoring rantai pasok digital juga direkomendasikan.
Low	D2	Kebakaran atau korsleting	Kebakaran akibat instalasi listrik tidak standar atau overheating mengancam keselamatan pekerja dan aset.	Melakukan inspeksi instalasi rutin, menyediakan APAR di titik strategis, dan memberikan pelatihan keselamatan kepada seluruh karyawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, perusahaan jaringan gerai premium ini menghadapi beragam risiko yang signifikan, meliputi aspek operasional, reputasi, lingkungan, keuangan, dan sumber daya manusia (SDM). Ancaman paling kritis berasal dari kemunculan pemain pasar baru yang berpotensi menurunkan daya saing dan pangsa pasar, sehingga memengaruhi stabilitas pendapatan perusahaan. Risiko kategori sedang, seperti kerusakan peralatan, kontaminasi produk, dan peningkatan keluhan pelanggan, serta risiko rendah seperti absensi karyawan dan keterlambatan pasokan, tetap memerlukan pemantauan dan pengendalian untuk mencegah eskalasi.

Penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 dan COSO ERM terbukti efektif dalam membantu perusahaan mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko secara sistematis. Selain itu, integrasi prinsip Good Corporate Governance (GCG)—terutama transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran—memperkuat efektivitas manajemen risiko. Implementasi GCG memastikan bahwa setiap keputusan strategis dan operasional dilakukan secara etis, bertanggung jawab, dan berkelanjutan, sehingga tidak hanya meminimalkan potensi kerugian tetapi juga menjaga kepercayaan stakeholder, termasuk pelanggan, karyawan, investor, dan mitra bisnis.

Dengan kombinasi penerapan manajemen risiko yang sistematis dan prinsip GCG, perusahaan mampu mempertahankan stabilitas operasional, meningkatkan kualitas layanan, serta menjaga reputasi dan daya saing di pasar F&B premium. Strategi mitigasi yang terencana dan berkesinambungan ini menjadi fondasi bagi keberlangsungan bisnis jangka panjang serta memperkuat posisi perusahaan sebagai pemimpin di segmen F&B premium Indonesia.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses penelitian ini berlangsung. Terima kasih disampaikan kepada pihak institusi akademik yang telah memfasilitasi penelitian, narasumber yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi, serta rekan-rekan yang turut membantu dalam proses pengumpulan dan pengolahan data. Dukungan moral maupun teknis yang diberikan sangat berperan dalam penyelesaian penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya di bidang yang relevan.

REFERENCES

- [1] Afriansyah, "Manajemen risiko." Mega Press Nusantara, 2022. [Online]. Available: <https://repository.usahid.ac.id/2706/1/BUKU%20-%20MANAJEMEN%20RISIKO%20->
- [2] D. Aliniar and S. Wahyuni, "Pengaruh Mekanisme Good Corporate Governance (GCG) Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kualitas Pengungkapan Sustainability Report Pada Perusahaan Terdaftar Di BEI," *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, vol. 15, no. 1, 2017.
- [3] M. Cobb, "ISO 31000 vs. COSO: Comparing risk management standards." Jul. 23, 2025. [Online]. Available: <https://www.techtarget.com/searchcio/feature/ISO-31000-vs-COSO-comparing-risk-management-standards>
- [4] K. Chen, A. Jiang, and Y. Zhang, "Social media and investor attention: Evidence from China," *Journal of Financial Markets*, vol. 53, p. 100593, 2021.
- [5] L. Fujianti, N. Nelyumna, W. Azizah, S. B. Astuti, N. Hilmiyah, and A. L. Qodriyah, "Good Corporate Governance Dan Environmentalal, Social, Governance Disclosures Di Indonesia," *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, vol. 14, no. 1, pp. 19–36, 2024.
- [6] E. N. Maharani, A. M. Akbar, J. L. Maheswari, and S. Suwarsit, "Penerapan Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kinerja Keuangan Perusahaan," *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, vol. 2, no. 4, pp. 384–393, 2024.
- [7] H. F. Ningrum, "Manajemen risiko. Penerbit Media Sains Indonesia." 2022. [Online]. Available: <http://repository.binawan.ac.id/3399/1/BUKU%20DIGITAL%20-%20MANAJEMEN%20RISIKO.PDF>
- [8] G. Kacicka, "Adaptive risk management in food industry enterprises: integration of strategies and innovations in an environment of economic instability," *International Interdisciplinary Scientific Journal "Expert"*, vol. 1, no. 1, pp. 73–88, 2023.
- [9] Y. A. Sajida and A. Purwanto, "Analisis pengaruh enterprise risk management (ERM) dan good corporate governance (GCG) terhadap nilai perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2017–2019," *Diponegoro Journal of Accounting*, vol. 10, no. 4, pp. 2337–3806, 2021.
- [10] N. Sari, A. H. Manurung, W. Widjanarko, M. A. Khan, and A. W. N. Fikri, "Determinan Enterprise Risk Management, Intellectual Capital, dan Good Corporate Governance terhadap Nilai Perusahaan," *Jurnal Economina*, vol. 3, no. 2, pp. 288–302, 2024.