

Providing Extension on the Implementation of ISO 31000-Based Risk Management in the Service Industry Sector and MSMEs

Memberikan Penyuluhan Penerapan Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Pada Sektor Industri Jasa dan UMKM

Mulawarman Awaloedin^{1*}, I Nyoman Winata², Syahril Sidik³

Program Studi Asuransi Kerugian STMA Trisakti^{1,2,3}

mulawarman.awaloedin@gmail.com¹

Disubmit: 28 Agustus 2022, Diterima : 3 September 2022, Terbit: 18 September 2022

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk melakukan penyuluhan tentang bagaimana menerapkan manajemen risiko berbasis ISO 31000 di masyarakat pengguna. Untuk mendapatkan data, dilakukan penyuluhan menggunakan platform zoom meeting, dengan sasaran pengusaha sektor industri jasa keuangan, UMKM, serta para pengajar di perguruan tinggi dan mahasiswa. Pembahasan mencakup pada penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 dengan menghadirkan seorang pakar dan praktisi di bidang ini. Pembahasan dilengkapi dengan serangkaian kasus-kasus yang terjadi, tentang bagaimana menerapkan manajemen risiko versi ISO 31000 di industri terkait. Seperti industri logistik dan transportasi, asuransi dan industri keuangan non bank lainnya. Meskipun cara teraman dalam pengelolaan risiko adalah dengan menghindari risiko (risk avoidance), namun kegiatan pengabdian ini berupaya untuk memberikan penyuluhan bahwa sangat disarankan untuk mengalihkan risiko (risk transfer) ke badan usaha yang akan menanggung risiko tersebut.

Kata Kunci : risiko, manajemen risiko, ISO 31000

ABSTRACT

This community service activity has a purpose to provide a consultation to the user community on how to apply the risk management based on ISO 31000. In order to obtain the data, a consultation is done using Zoom Meeting platform with the target of the industrial sector entrepreneurs in financial services industries, the small and medium business-unit (UMKM) perpetrators, and lecturers and students from the higher-education institutions. The discussion includes the application of risk management based on ISO 31000 shared by an expert and practitioner in this field. The discussion is equipped with a series of cases occurred about how to apply the risk management of ISO 31000 version in the related industries. For examples in a logistic and transportation industry, and in insurance and other non-banking financial industries. Despite the fact that the safest way to manage risks is by avoiding risks, however, through this community service activity, understanding the advantages, the community service consultant strives to provide consultation that it is highly suggested that the participants in the industries transfer their risks to any institutions insuring the risks of their industries.

Keywords: risk, risk management, ISO 31000

1. Pendahuluan

Jika anda bertanya kepada sepuluh orang tentang apa yang mereka maksud dengan risiko, besar kemungkinan anda akan mendapatkan sepuluh jawaban yang berbeda. Risiko merupakan sebuah konsep yang kompleks, berkaitan dengan masa depan, yang belum tentu akan terjadi (sebuah kebolehjadian) (Elm, 1992). Sebuah komite yang dibentuk oleh *Society for Risk Analysis* sampai pada kesimpulan bahwa mungkin lebih baik risiko itu tidak didefinisikan saja (Kaplan, 1997). Namun demikian, sejumlah penelitian berhasil mendefinisikan risiko dengan baik.

(Rowe, 1997) mendefinisikan risiko sebagai potensi yang tidak diinginkan sebagai akibat negatif dari suatu peristiwa, atau kemungkinan sesuatu yang tidak diinginkan terjadi pada waktu tertentu (Merna dan Al-Thani, 2008). Sampai akhirnya, pada tahun 2009, Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) mempublikasikan standar ISO 31000, yang secara luas mendefinisikan risiko sebagai efek ketidakpastian pada tujuan (the effect of uncertainty on objectives).

Oleh karena itu, sebuah keputusan dikatakan memiliki risiko ketika ada berbagai kemungkinan hasil dengan peluang yang diketahui yang dikaitkan dengan hasil ini. Hal ini sedikit berbeda dengan ketidakpastian (uncertainty) yang ada ketika lebih dari satu hasil yang mungkin untuk suatu tindakan, namun peluang untuk setiap hasil tidak diketahui.

Mengacu ke definisi di atas, maka dalam konteks organisasi bisnis, perlu dilihat tujuannya (visi dan misi) dalam mengembangkan bisnis serta keputusan yang dibuat terkait dengan risiko yang bakal dihadapi nantinya.

Standar internasional pengelolaan risiko untuk sebuah organisasi atau ISO 31000 ini telah banyak digunakan di berbagai sektor usaha. Seperti mengelola risiko keamanan harta di sekretariat kantor DPRD di Kota Salatiga (Ayuningtyas, M., & Tanaem, P. F., 2022). Atau menganalisis web kegiatan kemahasiswaan (Prabowo, D., & Wijaya, A. F., 2022). Penerapan standar manajemen risiko ini diyakini tidak bermasalah dan memberikan banyak manfaat dalam perusahaan (Alijoyo, F. A., 2022) (Hendarwan, D., 2022), maupun sektor UMKM (Sari, C. I., 2022).

Selain itu, standar ini juga dapat digunakan untuk mengelola risiko pada proyek perangkat lunak (Nuris, A. M., Maharani, A., & Rachmadita, R. N., 2022), dan dapat diusulkan untuk merancang sebuah pengelolaan risiko pada perusahaan pelayaran (Saifudin, S., & Prasetyo, A. H., 2022).

Oleh karena itu, dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, dilakukan penyuluhan oleh seorang pakar yang juga seorang akademisi dengan jabatan direktur operasional di sebuah perusahaan jaminan kredit. Penyuluhan ditujukan untuk para praktisi, akademisi serta mahasiswa di perguruan tinggi tentang bagaimana menerapkan manajemen risiko berbasis ISO 31000 guna menurunkan risiko yang berkemungkinan akan terjadi di perusahaan di masa depan.

2. Metode

Program kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) bertajuk "Memberikan Penyuluhan Penerapan Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000", dilakukan sepenuhnya melalui platform *zoom meeting*.

1. Perencanaan

Proses perencanaan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, diawali dengan pertemuan-pertemuan di antara para kolega sesama pengajar di STMA Trisakti. Hasil dari pertemuan itu, disepakati untuk menyelenggarakan sebuah acara melalui ruang *zoom* dalam bentuk penyuluhan dan tidak berbayar. Para peserta nanti akan di undang melalui undangan resmi berbentuk pamflet via media sosial (*WhatsApp*).

Sebelum penetapan topik dan judul kegiatan, tim dibentuk melalui surat tugas dari pimpinan STMA Trisakti dengan anggota terdiri dari :

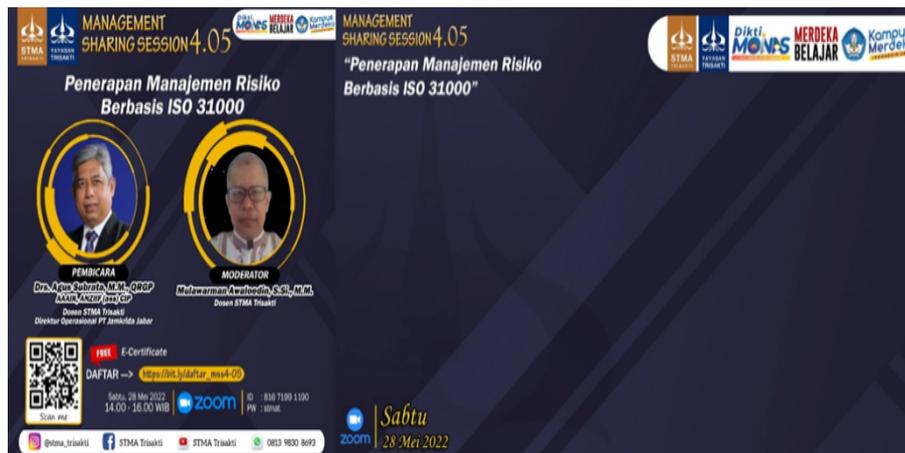
- (a) Mulawarman Awaloedin
- (b) I Nyoman Winata
- (c) Syahril Sidik

Adapun tim bertugas antara lain:

- (a) Menentukan topik
- (b) Menetapkan pematari kegiatan
- (c) Membuat pamflet acara
- (d) Menyiapkan ruang *zoom*

(e) Membuat formulir pendaftaran peserta

Setelah surat tugas dibuat, tim kemudian menetapkan judul kegiatan, pemateri, pamflet undangan dan latar visual acara untuk kegiatan di ruang *zoom* sebagaimana tampak dalam gambar di bawah ini.



Gambar 1. Pamflet dan Latar Visual Acara Management Sharing Session 4.05.

Pakar yang akan menyampaikan penyuluhan adalah Drs. Agus Subrata, MM, AAAIK, QRGP, ANZIIF (Associated) CIP. Saat ini, beliau menjabat sebagai Direktur Operasional PT Jamkrida Jabar.

2. Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan di ruang zoom dengan susuna acara sebagai berikut.

Tabel 1.

Waktu	Kegiatan	Pengisi Acara
14.00-14.03	Pembukaan MC	I Nyoman Winata
14.03-14.08	Sambutan Ketua STMA Trisakti	Antonius Anton Lie
14.08-14.16	Informasi LPMA STMA Trisakti	Bayu Widhisiadji
14.16-14.24	Informasi PMB oleh PKP	Y. Jhony Kurniawan
14.24-14.29	Pembacaan CV Moderator	I Nyoman Winata
14.29-14.35	Pembacaan CV Pemateri	Mulawarman Awaloedin
14.35-16.05	Penyampaian Materi	Drs. Agus Subrata, M.M., QRGP., AAAIK., ANZIIP (ass) CIP
16.05-16.20	Tanya Jawab	Mulawarman Awaloedin
16.20	Penutup	I Nyoman Winata

3. Evaluasi Kegiatan

Setelah acara selesai tim mengadakan evaluasi. Ini dilakukan untuk mencari umpan-balik terhadap acara kegiatan yang dipersiapkan selama sekitar dua bulan. Evaluasi mencakup pada kesesuaian materi dari pemakalah dengan peserta yang hadir. Selain itu, tanggapan dari para peserta sewaktu acara berlangsung, pada sesi tanya jawab, juga menjadi perhatian tersendiri dari tim.

3. Hasil Pelaksanaan

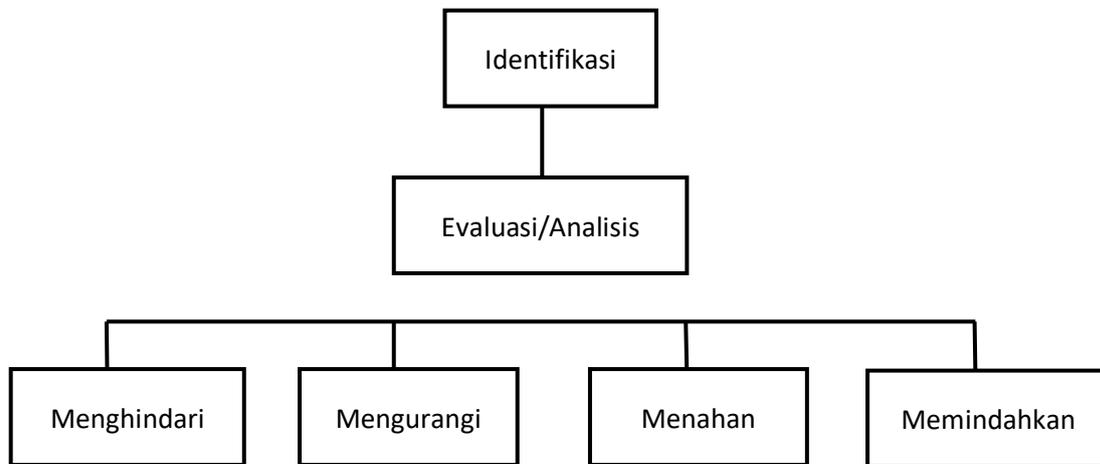
Peserta dalam acara ini berjumlah sebanyak 57 orang yang terdiri dari para pengajar di perguruan tinggi, mahasiswa, para pebisnis di industri perasuransian, serta pemilik usaha UMKM.



Gambar 2. Tangkapan layar Acara Management Sharing Session 4.05.

(a) Proses manajemen risiko

Proses manajemen risiko merupakan serangkaian alur yang menunjukkan kemana tujuan akhir dari alur itu. Proses ini diawali dengan menetapkan tujuan, dilanjutkan dengan melakukan identifikasi eksposur kerugian dan melakukan analisis terhadap eksposur kerugian itu. Berikutnya adalah memeriksa tentang kelayakan dari teknik manajemen risiko yang akan menjadi alternatif untuk kemudian dipilih teknik mana yang akan digunakan (teknik terbaik). Setelah teknik terbaik dipilih, maka teknik tersebut dapat digunakan untuk kemudian dilakukan pemantauan dari program manajemen risiko yang dilaksanakan itu.



Gambar 3. Proses Manajemen Risiko

(b) Risiko di dunia usaha

Persoalan yang dihadapi oleh dunia usaha, sangatlah kompleks dan membutuhkan pengelolaan yang sistematis dan akurat. Beragam tantangan bakal dihadapi oleh dunia usaha yang berorientasi pada keuntungan. Dunia usaha merupakan sebuah entitas yang akan menghadapi sejumlah risiko.

Penurunan produksi, penurunan harga saham, kecelakaan di pabrik, tuntutan atau demo para pekerja, penumpukan barang serta tuntutan hukum, merupakan sejumlah risiko yang sangat lazim terjadi dan dihadapi oleh para pengusaha atau pemilik usaha.

(c) Studi kasus 1: PT Lapindo Brantas, Inc

Tidak terpasangnya selubung (*casing*) pelindung lubang bor menyebabkan lumpur meluap sampai ke pemukiman di daerah Porong, Sidoarjo. Hal ini mengakibatkan terjadinya luapan lumpur yang menggenangi kawasan di sekitar Porong. Sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap aktivitas pengeboran, PT. Lapindo Brantas Inc. wajib membayar ganti rugi

kepada berbagai pihak yang terkena dampak. Kerugian ditaksir mencapai Rp 1,536 triliun. PT Lapindo Brantas Inc. mengeluarkan biaya yang berasal dari aset PT Lapindo Brantas Inc. kondisi ini menimbulkan kerugian bagi pemegang saham selaku investor.

Investor kemudian meminta direksi bertanggungjawab secara pribadi, dengan mengganti seluruh biaya yang telah maupun akan dikeluarkan perseroan asalkan terbukti bahwa direksi terbukti melakukan kesalahan atau kelalaian dalam menjalankan tugasnya mengurus perseroan (*fiduciary duty*), yang berujung pada kerugian. Berdasarkan Pasal 97 ayat (3) jo (2) UUPT dinyatakan kalau direksi harus dinyatakan dengan tegas terlebih dahulu kesalahannya atau kelalaiannya.

(d) Studi kasus 2: Iphone 7.

Pada September 2016 Apple meluncurkan Iphone 7 dan Iphone 7+. Untuk menyaingi Iphone 7 dan 7+, Samsung mempercepat peluncuran produk Galaxy Note 7. Namun demikian karena produksi dilakukan secara tergesa-gesa, terdapat cacat dalam produksi Galaxy note 7 tersebut. Hal ini baru diketahui setelah terjadi kasus meledaknya Samsung Galaxy Note 7 di Tiongkok dan Amerika. Imbas dari ditemukannya Galaxy Note 7 yang meledak itu, pada bulan September 2016 *Federal Aviation Administration* (FAA) melarang Note 7 dibawa dalam penerbangan.

(e) Manajemen Risiko SNI ISO 31000

Manajemen Risiko adalah aktivitas terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi terkait risiko. Sedangkan ISO 31000 adalah panduan penerapan risiko yang terdiri atas tiga elemen: prinsip (*principle*), kerangka kerja (*framework*), dan proses (*process*). Manajemen risiko merupakan efek dari ketidakpastian pada sasaran.

Pada hakekaknya sebuah entitas bisnis dengan proses yang berbeda, maka risiko yang ada pun akan juga berbeda. Berikut proses manajemen risiko di sebuah restoran



Gambar 4. Proses Manajemen Risiko dalam Usaha Restoran

Untuk menghasilkan kepuasan pelanggan, dibutuhkan tiga tahapan proses yang memerlukan pengelolaan risiko secara terpadu. Jika, dalam satu rangkaian proses itu terdapat satu proses mengalami kendala, maka proses berikutnya akan mengalami kendala juga. Kendala itu dapat diuraikan sebagai berikut.

Pada proses pertama, risiko yang bakal dihadapi adalah kekurangan bahan baku atau pengiriman bahan baku yang terlambat. Proses berikutnya pengolahan makanan dari bahan baku. Proses ini yang merupakan proses lanjutan dari proses sebelumnya. Pengolahan bahan baku untuk menjadi makanan akan menghadapi risiko seperti salah olah atau resep yang keliru. Terjadi kecelakaan di ruang kerja, seperti kebakaran. Atau bisa juga terjadi kelalaian, seperti makanan yang sudah atau sedang diolah, terjatuh atau tumpah. Selanjutnya adalah proses penyajian makanan kepada para pelanggan. Pada proses ini, risiko yang bakal dihadapi adalah keluhan dari pelanggan (*complain*) atau bisa juga salah saji. Bagaimana cara pemilik risiko (*risk owner*) mengendalikan risiko seperti itu?

Mengacu ke definisi risiko dan pemilik risiko pada SNI ISO 31000, pemilik risiko adalah orang atau entitas dengan akuntabilitas dan wewenang untuk mengelola risiko. Mereka adalah orang-orang yang akan menerapkan prinsip manajemen risiko dalam sebuah entitas, seperti restoran. Karena bagaimanapun juga, sesuai dengan prinsip manajemen risiko, bahwa risiko merupakan landasan yang menetapkan kerangka kerja dan proses manajemen risiko. Selain

itu, manajemen risiko juga bertujuan untuk menciptakan dan melindungi nilai. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja, mendorong inovasi, serta mendukung pencapaian sasaran.

(f) Studi kasus 3: Ignasius Jonan – PT Kereta Api Indonesia

Keberhasilan Ignasius Jonan dalam mengelola risiko dan mengurangi dampak risiko di masa depan adalah contoh bagaimana manajemen risiko telah diterapkan dengan baik di PT Kereta Api Indonesia (KAI). Permasalahan yang dihadapi oleh PT KAI sudah sedemikian rumit dan kompleks. Ibarat penyakit, sudah sangat kronis dan menahun. Itu telah terjadi selama bertahun-tahun tanpa ada penyelesaian yang berarti. Permasalahan yang sangat kusut itu, terutama tampak dalam rangkaian kereta api di kawasan Jabodetabek. Kondisi ruang tunggu yang kotor, penumpang yang tidak bisa diatur dan cenderung tidak mau membayar karcis dan banyak lagi lainnya. Inilah yang dihadapi oleh Ignatius Jonan ketika pertama kali menjadi pimpinan tertinggi di PT KAI. Ignatius Jonan membuat serangkaian terobosan yang tampak sederhana tapi berdampak luas. Terobosan yang dilakukannya adalah:

- 1) Pemberantasan percaloan tiket, dengan menerapkan sistem *boarding pass*, tiket daring, dan penjualan melalui toko ritel.
- 2) Toilet stasiun yang awalnya harus membayar, digratiskan dan diperbanyak jumlahnya sehingga ada di setiap stasiun.
- 3) Kereta dilengkapi AC dan diberi larangan merokok.

Perubahan ini kemudian menjadi ikonik karena terobosan ini nyaris tanpa perlawanan. Manajemen risiko diterapkan secara terintegrasi, tanpa imbauan-imbauan. Hasil yang dapat diperoleh adalah kereta api menjadi transportasi yang nyaman dan mudah untuk semua orang. Selain itu PT KAI berhasil:

- 1) Membalikkan kerugian Rp 83.500.000.000,- pada 2008 menjadi keuntungan Rp 154.800.000.000,- pada 2009.
- 2) Pada tahun 2013, PT KAI mencatatkan laba sebesar Rp 560.400.000.000,-
- 3) Selain itu, aset PT KAI meningkat dari Rp 5.700.000.000.000- pada 2008, menjadi Rp 15.200.000.000.000,- pada 2013.

4. Penutup

ISO 31000 dapat membantu organisasi mengembangkan strategi manajemen risiko untuk secara efektif mengidentifikasi dan mengurangi risiko, meningkatkan peluang guna mencapai tujuan dan melindungi aset. Dari contoh kasus, terutama pada kasus PT KAI, tampak bahwa peluang kerugian dimasa depan dapat dikurangi melalui penerapan manajemen risiko berstandar ISO 31000.

Daftar Pustaka

- Alijoyo, F. A. (2022). The use ISO 31000:2018 in Indonesian Fintech Lending Companies: What Can We Learn? *Journal of Business and Management Studies*, 4(1), 16–22. <https://doi.org/10.32996/jbms.2022.4.1.3>.
- Ayuningtyas, M., & Tanaem, P. F. (2022). Information Technology Asset Security Risk Management at the Secretariat of the Salatiga City DPRD Using ISO 31000. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(1), 92–105. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v4i1.225>,
- Charles R. Vorst, D.S. Priyarsono, Arif Budiman.(2018).MAnajemen Risiko Berbasis SNI 31000. Badan Standardisasi Nasional, Jakarta. <https://perpustakaan.bsn.go.id>
- Elms, D. G. (1992). Risk assessment. In Blockley, D., editor, *Engineering Safety*, chapter 2, pages 28-46. McGraw-Hili, London.
- Hendarwan, D. (2022). Penerapan Manajemen Risiko (Risk Management) Dengan Pendekatan ISO 31000:2018 Dalam Pelaksanaan Strategi Perusahaan. *Jurnal Adminika*, 8(1), 58–73.
- Kaplan, S. (1997). The words of risk analysis. *Risk analysis*, 17(4), 407-417

- Merna, T., & Al-Thani, F. F. (2008). Corporate risk management. John Wiley & Sons Ltd. [Chapter 2 and Chapter 3].
- Nuris, A. M., Maharani, A., & Rachmadita, R. N. (2022). Analisis Risiko Proyek Pengembangan Perangkat Lunak Menggunakan Kerangka Kerja ISO 31000. *Jurnal METRIS*, 22(02), 73–81. <https://doi.org/10.25170/metris.v22i02.2800>.
- Prabowo, D., & Wijaya, A. F. (2022). Risk Management Analysis on KKM LKF FTI UKSW Website Using ISO 31000 Framework. *Journal of Information Systems and Informatics*, 4(1), 65–76. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v4i1.219>.
- Rowe A., (1977). *An Anatomy of Risk*. New York.
- Saifudin, S., & Prasetyo, A. H. (2022). Usulan Rancangan Manajemen Risiko Pada Perusahaan Pelayaran PT XYZ Tahun 2021 – 2022. *Jurnalku*, 2(2), 140–154. <https://doi.org/10.54957/jurnalku.v2i2.172>.
- Sari, C. I. (2022). Analisis Manajemen Resiko dengan Pendekatan Enterprise Risk Management pada UMKM Makanan Basah Kota Padang Panjang. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2770. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6359>.
- STMA Trisakti.(02 Juni 2022). Management Sharing Session (MSS) 4.05 [Video].Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=Q48GejG2bCg&t=8485s>
- Suchanek, Z., & Oulehlova, A. (2022). Field Hospital Logistics Support System Risk Assessment. In *Lecture Notes in Networks and Systems* (257.241–252). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH. https://doi.org/10.1007/978-3-030-88907-4_13