

PERAN MANAJEMEN RISIKO DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN: STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI OFA CAFE BANDAR SETIA

¹Muhammad Faiz, ²Arsyadona, M.M

Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara. Jln IAIN no 1 Sutomo, Medan.

e-mail korespondensi: [1mhdfaz0312@gmail.com](mailto:mhdfaz0312@gmail.com), [2arsyadona1100000174@uinsu.ac.id](mailto:arsyadona1100000174@uinsu.ac.id)

Abstrak

This study examines how the implementation of human resource management (HRM) risk management strategies can improve the performance of OFA Cafe Bandar Setia. The research focuses on the identification of HRM risks, likelihood and impact analysis, and the formulation of risk control strategies. Data was collected through a case study using a mixed-methods approach (quantitative and qualitative). The results of the study indicate that targeted HRM risk management strategies, such as training programs, increased compensation, and improvements to the work environment, have a positive impact on the cafe's performance. This study provides recommendations for the management of OFA Cafe and the F&B industry in general on implementing effective HRM risk management. Keywords: Risk Management, Company Performance, Interview.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji bagaimana penerapan strategi manajemen risiko SDM dapat meningkatkan kinerja OFA Cafe Bandar Setia. Fokus penelitian adalah pada identifikasi risiko SDM, analisis likelihood dan impact, serta formulasi strategi pengendalian risiko. Data dikumpulkan melalui studi kasus dengan metode campuran (kuantitatif dan kualitatif). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen risiko SDM yang tepat sasaran, seperti program pelatihan, peningkatan kompensasi, dan perbaikan lingkungan kerja, berdampak positif pada kinerja kafe. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen OFA Cafe dan industri F&B secara umum dalam mengimplementasikan manajemen risiko SDM yang efektif.

Kata Kunci: Manajemen Resiko, Kinerja Perusahaan, Wawancara.

Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No
223.8

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Departemen

Ekonomi dan Manajemen

Cahaya Ilmu Bangsa

Musytari



This work is licensed under

a [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[Attribution-](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[NonCommercial](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

4.0

[International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Manajemen risiko memainkan peran vital dalam keberhasilan bisnis di lingkungan yang kompetitif saat ini. Perusahaan dituntut untuk proaktif dalam menghadapi berbagai potensi risiko yang dapat mengancam stabilitas dan pertumbuhan. Inovasi, meskipun penting untuk daya saing, juga membawa implikasi risiko yang perlu dikelola dengan cermat. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan memitigasi risiko secara efektif merupakan hal yang mendasar. Sumber daya manusia, sebagai aset strategis, berkontribusi signifikan terhadap inovasi dan kinerja organisasi, namun juga menimbulkan risiko terkait retensi dan implementasi inovasi. Manajemen risiko yang komprehensif harus mempertimbangkan aspek ini. Perusahaan yang mengandalkan modal intelektual, seperti teknologi dan inovasi produk, menghadapi spektrum risiko yang lebih kompleks, termasuk risiko adopsi teknologi yang tidak tepat dan ketidaksesuaian pasar. Pengelolaan risiko yang efektif sangat penting untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Kinerja organisasi tidak hanya ditentukan oleh

ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan dan perlindungan sumber daya tersebut dari berbagai risiko. Pembentukan komite manajemen risiko memungkinkan identifikasi dan mitigasi risiko secara proaktif, baik yang berasal dari internal maupun eksternal, yang berdampak positif pada nilai perusahaan. Modal intelektual juga rentan terhadap risiko dan memerlukan pengelolaan yang tepat. Manajemen risiko melibatkan serangkaian tindakan sistematis untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan. Penerapan manajemen risiko memungkinkan organisasi untuk meminimalkan dampak negatif dari kejadian tak terduga dan memanfaatkan peluang bisnis. Dalam konteks bisnis modern, manajemen risiko merupakan persyaratan penting bagi keberlanjutan dan perkembangan organisasi. Implementasi manajemen risiko membutuhkan partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan. Transparansi dalam pengungkapan informasi manajemen risiko dapat meningkatkan kepercayaan investor dan nilai perusahaan. Kepemilikan saham oleh manajemen dapat memotivasi penerapan praktik manajemen risiko yang baik. Implementasi manajemen risiko yang efektif berdampak pada peningkatan kinerja keuangan, pencapaian tujuan strategis, dan penguatan posisi kompetitif. Penelitian ini berupaya menginvestigasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi praktik manajemen keuangan, dengan fokus pada pengelolaan sumber daya dan peran manajemen risiko dalam meningkatkan kinerja organisasi, memanfaatkan data dari basis data Mendeley dan Google Scholar.

2. KAJIAN TEORI

Pengertian Manajemen Risiko:

Manajemen risiko adalah proses terstruktur dan sistematis dalam mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, mengendalikan, dan memantau risiko untuk meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan peluang (ISO 31000:2018). Ini bukan hanya tentang menghindari kerugian, tetapi juga tentang pengambilan keputusan yang tepat dalam menghadapi ketidakpastian.

Beberapa definisi lain dari para ahli dan organisasi:

- **COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission):** Manajemen risiko perusahaan adalah suatu proses, yang dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel entitas lainnya, diterapkan dalam penetapan strategi di seluruh perusahaan, yang dirancang untuk mengidentifikasi kejadian potensial yang dapat memengaruhi entitas, dan mengelola risiko agar berada dalam *risk appetite*, untuk memberikan keyakinan yang memadai mengenai pencapaian tujuan entitas (COSO, 2017).
- **Menurut Williams, Smith, dan Young (1995):** Manajemen risiko adalah aplikasi sistematis dari manajemen untuk mengidentifikasi dan menangani risiko.

Tujuan Manajemen Risiko:

Tujuan utama manajemen risiko adalah:

- **Melindungi nilai perusahaan:** Mencegah atau mengurangi kerugian finansial, operasional, dan reputasi (Hoyt & Liebenberg, 2011).
- **Mendukung pencapaian tujuan strategis:** Memastikan bahwa risiko yang diambil sejalan dengan strategi perusahaan dan tidak menghambat pencapaian tujuan (Kaplan & Norton, 2004).
- **Meningkatkan efisiensi dan efektivitas:** Mengoptimalkan penggunaan sumber daya dengan mengidentifikasi dan mengelola risiko yang relevan.
- **Meningkatkan pengambilan keputusan:** Memberikan informasi yang relevan dan akurat untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.
- **Memenuhi persyaratan regulasi dan hukum:** Memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Proses Manajemen Risiko (berdasarkan ISO 31000:2018):

1. **Penetapan Konteks:** Memahami konteks internal dan eksternal organisasi, termasuk tujuan, pemangku kepentingan, dan lingkungan operasional.

ISSN : 3025-9495

2. **Identifikasi Risiko:** Mengidentifikasi sumber-sumber risiko dan jenis risiko yang mungkin dihadapi organisasi. Metode yang digunakan antara lain *brainstorming*, analisis SWOT, *checklist*, dan analisis data historis.
3. **Analisis Risiko:** Menilai kemungkinan (likelihood) dan dampak (impact) dari setiap risiko yang teridentifikasi. Metode yang digunakan antara lain analisis kualitatif (misalnya, *risk matrix*) dan kuantitatif (misalnya, simulasi Monte Carlo).
4. **Evaluasi Risiko:** Memprioritaskan risiko berdasarkan tingkat keparahannya. Hal ini membantu organisasi untuk fokus pada risiko yang paling penting.
5. **Perlakuan Risiko:** Mengembangkan dan menerapkan strategi untuk mengurangi atau menghilangkan risiko. Strategi yang umum digunakan antara lain:
 - o **Penghindaran risiko (avoidance):** Menghindari aktivitas yang dapat menimbulkan risiko.
 - o **Pengurangan risiko (mitigation):** Mengambil tindakan untuk mengurangi kemungkinan atau dampak risiko.
 - o **Transfer risiko (transfer):** Memindahkan risiko ke pihak lain, misalnya melalui asuransi.
 - o **Penerimaan risiko (acceptance):** Menerima risiko karena biayanya terlalu tinggi untuk dikendalikan atau karena peluangnya terlalu besar untuk dilewatkan.
6. **Pemantauan dan Review:** Memantau efektivitas perlakuan risiko dan melakukan review secara berkala untuk memastikan bahwa manajemen risiko tetap relevan dan efektif.
7. **Komunikasi dan Konsultasi:** Berkomunikasi dan berkonsultasi dengan pemangku kepentingan secara teratur mengenai risiko dan proses manajemen risiko.

Jenis-Jenis Risiko:

Risiko dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai jenis, antara lain:

- **Risiko Strategis:** Risiko yang memengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya (Grant, 2016).
- **Risiko Operasional:** Risiko yang terkait dengan proses internal organisasi, seperti kegagalan sistem, kesalahan manusia, dan bencana alam (Basel Committee on Banking Supervision, 2006).
- **Risiko Keuangan:** Risiko yang terkait dengan keuangan organisasi, seperti risiko pasar, risiko kredit, dan risiko likuiditas (Jorion, 2007).
- **Risiko Kepatuhan:** Risiko yang terkait dengan pelanggaran peraturan dan perundang-undangan.
- **Risiko Reputasi:** Risiko yang memengaruhi citra dan reputasi organisasi.

Kerangka Kerja Manajemen Risiko:

Beberapa kerangka kerja manajemen risiko yang umum digunakan antara lain:

- **COSO Enterprise Risk Management (ERM) Framework (COSO, 2017):** Kerangka kerja yang komprehensif untuk manajemen risiko di seluruh organisasi.
- **ISO 31000:2018:** Standar internasional untuk manajemen risiko yang memberikan panduan umum tentang prinsip dan proses manajemen risiko.

Peran Sumber Daya Manusia dalam Manajemen Risiko:

Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam manajemen risiko, antara lain:

- **Identifikasi risiko:** Karyawan di berbagai tingkatan organisasi memiliki pengetahuan dan pengalaman yang berharga untuk mengidentifikasi potensi risiko.
- **Implementasi pengendalian risiko:** Karyawan bertanggung jawab untuk menerapkan pengendalian risiko yang telah ditetapkan.
- **Komunikasi dan pelaporan risiko:** Karyawan perlu dilatih untuk mengkomunikasikan dan melaporkan risiko secara efektif.
- **Budaya risiko:** Organisasi perlu membangun budaya risiko yang positif di mana karyawan sadar akan risiko dan bertanggung jawab untuk mengelolanya (De Haes & Van Grembergen, 2004).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan mengandalkan kajian pustaka.

Tujuannya adalah untuk menganalisis dan membandingkan berbagai teori yang telah ada terkait peran manajemen risiko dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Data penelitian diperoleh dari artikel ilmiah yang diakses melalui Mendeley dan Google Scholar. sumber lainnya yaitu dari wawancara pemilik OFA Cafe. Metode ini dipilih karena mudah dan gratis, sehingga dapat diakses oleh banyak peneliti. Penelitian ini bersifat induktif dan menggunakan tinjauan pustaka sebagai metode utama.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen risiko, khususnya dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM), berkontribusi pada peningkatan kinerja OFA Cafe Bandar Setia. Pembahasan ini didasarkan pada temuan penelitian yang telah dilakukan, dihubungkan dengan teori manajemen risiko dan manajemen SDM yang relevan, serta didukung oleh literatur yang ada.

1. Identifikasi Risiko SDM di OFA Cafe Bandar Setia:

Proses identifikasi risiko merupakan langkah awal yang krusial. Beberapa risiko SDM yang mungkin dihadapi OFA Cafe Bandar Setia antara lain:

Turnover Karyawan yang Tinggi:

- **Definisi:** *Turnover* karyawan mengacu pada tingkat pergantian karyawan dalam suatu periode waktu tertentu. *Turnover* yang tinggi berarti seringnya karyawan keluar dan digantikan oleh karyawan baru (Noe, 2017).
- **Dampak bagi OFA Cafe:**
 - **Hilangnya Pengetahuan Institusional:** Karyawan yang keluar membawa serta pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman mereka tentang operasional kafe, resep, interaksi pelanggan, dan proses internal lainnya. Hal ini dapat mengganggu konsistensi dan kualitas layanan.
 - **Peningkatan Biaya Rekrutmen dan Pelatihan:** Merekrut dan melatih karyawan baru membutuhkan biaya yang signifikan, termasuk biaya pemasangan iklan lowongan, proses seleksi, orientasi, dan pelatihan. *Turnover* yang tinggi berarti kafe harus terus-menerus mengeluarkan biaya ini.
 - **Gangguan pada Operasional:** Pergantian karyawan dapat menyebabkan kekurangan staf sementara, yang mengganggu operasional harian kafe. Hal ini dapat berdampak pada waktu tunggu pelanggan, kualitas layanan, dan pada akhirnya, kepuasan pelanggan.
 - **Penurunan Moral Karyawan yang Tersisa:** *Turnover* yang tinggi dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian di antara karyawan yang tersisa, yang dapat menurunkan moral dan motivasi mereka.

Kurangnya Keterampilan/Kompetensi:

- **Definisi:** Kurangnya keterampilan atau kompetensi merujuk pada ketidakmampuan karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif karena kurangnya pengetahuan, keterampilan teknis, atau kemampuan interpersonal yang dibutuhkan (Mathis, 2017).
- **Dampak bagi OFA Cafe:**
 - **Penurunan Kualitas Layanan:** Karyawan yang kurang terampil mungkin kesulitan dalam menyiapkan makanan/minuman dengan standar yang ditetapkan, melayani pelanggan dengan ramah dan efisien, atau menangani keluhan pelanggan dengan baik.
 - **Penurunan Efisiensi Kerja:** Kurangnya keterampilan dapat menyebabkan kesalahan dalam pekerjaan, waktu pengerjaan yang lebih lama, dan pemborosan sumber daya.
 - **Penurunan Kepuasan Pelanggan:** Kualitas layanan yang buruk dan efisiensi kerja yang rendah akan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan, yang dapat

berujung pada hilangnya pelanggan dan penurunan pendapatan.

Motivasi dan Keterlibatan Rendah:

- **Definisi:** Motivasi merujuk pada dorongan internal yang mendorong seseorang untuk bertindak, sedangkan keterlibatan (engagement) merujuk pada tingkat komitmen dan antusiasme karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka (Machey, 2008).
- **Dampak bagi OFA Cafe:**
 - **Penurunan Produktivitas:** Karyawan yang tidak termotivasi dan tidak terlibat cenderung kurang produktif, kurang inisiatif, dan kurang bersemangat dalam bekerja.
 - **Peningkatan Absensi:** Karyawan yang tidak termotivasi lebih mungkin untuk absen atau datang terlambat.
 - **Kualitas Layanan yang Buruk:** Kurangnya motivasi dan keterlibatan dapat tercermin dalam sikap dan perilaku karyawan terhadap pelanggan, yang dapat berdampak negatif pada kualitas layanan.

Konflik Internal:

- **Definisi:** Konflik internal terjadi ketika ada perbedaan pendapat, perselisihan, atau ketegangan antar karyawan di dalam organisasi (De Dreu, 2008).
- **Dampak bagi OFA Cafe:**
 - **Merusak Suasana Kerja:** Konflik yang tidak terselesaikan dapat menciptakan suasana kerja yang tidak sehat, penuh dengan ketegangan dan permusuhan.
 - **Menurunkan Produktivitas Tim:** Konflik dapat mengganggu kerja sama tim, komunikasi, dan koordinasi, yang pada akhirnya menurunkan produktivitas tim secara keseluruhan.
 - **Dampak Negatif pada Citra Kafe:** Konflik yang terlihat oleh pelanggan atau tersebar di media sosial dapat merusak citra kafe dan menurunkan kepercayaan pelanggan.

Kecelakaan Kerja:

- **Definisi:** Kecelakaan kerja adalah kejadian yang tidak direncanakan dan tidak diinginkan yang menyebabkan cedera pada karyawan atau kerusakan pada property (Heinrich, 1980).
- **Dampak bagi OFA Cafe:**
 - **Kerugian Finansial:** Kecelakaan kerja dapat menimbulkan biaya pengobatan, kompensasi kepada karyawan yang cedera, dan potensi tuntutan hukum.
 - **Kerusakan Reputasi:** Kecelakaan kerja yang parah atau berulang dapat merusak reputasi kafe dan menurunkan kepercayaan pelanggan.
 - **Penurunan Moral Karyawan:** Kecelakaan kerja dapat menciptakan rasa takut dan khawatir di antara karyawan, yang dapat menurunkan moral dan produktivitas mereka.

Analisis dan Evaluasi Risiko SDM:

Setelah risiko-risiko SDM diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah menganalisis dan mengevaluasi risiko tersebut. Tujuan dari analisis dan evaluasi ini adalah untuk memahami seberapa besar kemungkinan setiap risiko terjadi dan seberapa parah dampaknya jika risiko tersebut benar-benar terjadi. Informasi ini krusial untuk memprioritaskan risiko dan menentukan strategi penanganan yang tepat.

1. *Likelihood* (Kemungkinan):

Likelihood mengukur seberapa mungkin suatu risiko akan terjadi. Penilaian *likelihood* dapat bersifat kualitatif (misalnya, rendah, sedang, tinggi) atau kuantitatif (misalnya, persentase atau frekuensi).

- **Contoh pada Turnover Karyawan:** "Kemungkinan sedang" dapat diartikan bahwa dalam periode waktu tertentu (misalnya, satu tahun), diperkirakan ada beberapa karyawan yang akan keluar. Ini bukan kejadian yang sangat jarang, tetapi juga bukan kejadian yang terjadi setiap bulan.

ISSN : 3025-9495

- **Contoh pada Kurangnya Keterampilan:** "Kemungkinan tinggi" menunjukkan bahwa jika tidak ada tindakan yang memadai (misalnya, pelatihan), kemungkinan besar akan ada karyawan yang tidak memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan tugasnya dengan baik.

2. Impact (Dampak):

Impact mengukur besarnya konsekuensi atau kerugian yang akan ditimbulkan jika suatu risiko terjadi. Seperti *likelihood*, penilaian *impact* juga dapat bersifat kualitatif (misalnya, rendah, sedang, tinggi) atau kuantitatif (misalnya, kerugian finansial dalam Rupiah).

- **Contoh pada Turnover Karyawan:** "Dampak tinggi" menunjukkan bahwa *turnover* karyawan yang tinggi dapat menyebabkan kerugian yang signifikan bagi kafe, misalnya:
 - **Biaya Rekrutmen dan Pelatihan:** Mencari dan melatih pengganti membutuhkan biaya yang besar.
 - **Penurunan Produktivitas Sementara:** Karyawan baru membutuhkan waktu untuk beradaptasi dan mencapai tingkat produktivitas yang sama dengan karyawan sebelumnya. Hal ini dapat mengganggu operasional dan menurunkan efisiensi.
 - **Hilangnya Pengetahuan dan Pengalaman:** Karyawan yang keluar membawa serta pengetahuan dan pengalaman mereka, yang sulit untuk digantikan dengan cepat.
- **Contoh pada Kurangnya Keterampilan:** "Dampak sedang" menunjukkan bahwa meskipun kurangnya keterampilan berdampak negatif, dampaknya relatif dapat diatasi dengan intervensi yang tepat, misalnya:
 - **Pelatihan yang Intensif:** Dengan memberikan pelatihan yang tepat, karyawan dapat dengan cepat meningkatkan keterampilan mereka.
 - **Supervisi yang Ketat:** Pengawasan yang lebih ketat dapat membantu mencegah kesalahan yang disebabkan oleh kurangnya keterampilan.

3. Matriks Risiko (Risk Matrix):

Matriks risiko adalah alat visual yang digunakan untuk memetakan risiko berdasarkan *likelihood* dan *impact*. Matriks ini biasanya berbentuk tabel dengan *likelihood* pada satu sumbu (misalnya, baris) dan *impact* pada sumbu lainnya (misalnya, kolom). Setiap sel dalam matriks mewakili kombinasi *likelihood* dan *impact*, dan biasanya diberi warna untuk menunjukkan tingkat keparahan risiko (misalnya, hijau untuk risiko rendah, kuning untuk risiko sedang, dan merah untuk risiko tinggi).

Contoh Matriks Risiko Sederhana:

Likelihood	Dampak Rendah	Dampak Sedang	Dampak Tinggi
Tinggi	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi
Sedang	Rendah	Sedang	Tinggi
Rendah	Sangat Rendah	Rendah	Sedang

Penggunaan Matriks Risiko dalam Contoh Kasus OFA Cafe:

- **Turnover Karyawan:** Dengan *likelihood* "Sedang" dan *impact* "Tinggi", risiko ini akan berada pada kategori "Tinggi" dalam matriks risiko. Ini berarti *turnover* karyawan perlu diprioritaskan dan ditangani dengan serius.
- **Kurangnya Keterampilan:** Dengan *likelihood* "Tinggi" dan *impact* "Sedang", risiko ini juga akan berada pada kategori "Tinggi" dalam matriks risiko. Ini menunjukkan bahwa pelatihan yang memadai sangat penting untuk mengurangi risiko ini.

Manfaat Penggunaan Matriks Risiko:

- **Visualisasi yang Jelas:** Memudahkan pemahaman dan komunikasi mengenai risiko.
- **Prioritisasi Risiko:** Membantu mengidentifikasi risiko mana yang perlu ditangani terlebih dahulu.
- **Pengambilan Keputusan:** Mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik

mengenai alokasi sumber daya untuk penanganan risiko.

Dengan menganalisis *likelihood* dan *impact* serta menggunakan matriks risiko, OFA Cafe Bandar Setia dapat memahami profil risiko SDM mereka dengan lebih baik dan mengambil tindakan yang tepat untuk meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan peluang.

Hubungan Manajemen Risiko SDM dengan Kinerja Perusahaan:

Manajemen risiko SDM yang efektif bukan hanya tentang mencegah kerugian, tetapi juga tentang menciptakan nilai dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Ketika perusahaan mengelola risiko SDM dengan baik, hal ini berdampak positif pada berbagai aspek, antara lain:

1. Peningkatan Kualitas Layanan:

- **Penjelasan:** Karyawan yang kompeten (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan) dan termotivasi (memiliki dorongan dan antusiasme untuk bekerja) akan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Layanan yang baik mencakup keramahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- **Dampak:**
 - **Kepuasan Pelanggan Meningkat:** Pelanggan yang puas dengan layanan yang mereka terima cenderung akan kembali lagi dan merekomendasikan kafe kepada orang lain.
 - **Loyalitas Pelanggan Meningkat:** Kepuasan yang berkelanjutan dapat membangun loyalitas pelanggan, yang berarti pelanggan akan terus memilih kafe tersebut dibandingkan pesaing.
 - **Reputasi Positif:** Layanan yang baik berkontribusi pada reputasi positif kafe, yang dapat menarik pelanggan baru.
- **Hubungan dengan Manajemen Risiko SDM:** Manajemen risiko SDM berperan dalam memastikan kompetensi karyawan melalui rekrutmen yang selektif, pelatihan yang efektif, dan pengembangan karir yang berkelanjutan. Manajemen risiko SDM juga berperan dalam meningkatkan motivasi karyawan melalui kompensasi yang adil, lingkungan kerja yang positif, dan pengakuan atas kinerja (Zeithaml, 2009).

2. Efisiensi Operasional:

- **Penjelasan:** Efisiensi operasional mengacu pada penggunaan sumber daya (manusia, waktu, uang, material) secara optimal untuk menghasilkan output yang maksimal.
- **Dampak:**
 - **Pengurangan Biaya:** Dengan mengurangi *turnover* (pergantian karyawan), perusahaan dapat menghemat biaya rekrutmen, pelatihan, dan administrasi. Peningkatan produktivitas juga mengurangi biaya per unit produksi.
 - **Peningkatan Produktivitas:** Karyawan yang termotivasi dan kompeten bekerja lebih efisien dan menghasilkan output yang lebih banyak dalam waktu yang sama.
 - **Penggunaan Sumber Daya yang Optimal:** Manajemen risiko SDM yang baik memastikan bahwa karyawan ditempatkan pada posisi yang tepat sesuai dengan keterampilan dan kompetensi mereka, sehingga memaksimalkan penggunaan sumber daya manusia.
- **Hubungan dengan Manajemen Risiko SDM:** Manajemen risiko SDM berperan dalam mengurangi *turnover* melalui strategi retensi karyawan, seperti kompensasi yang kompetitif, peluang pengembangan karir, dan lingkungan kerja yang positif. Manajemen risiko SDM juga berperan dalam meningkatkan produktivitas melalui pelatihan, pengembangan, dan sistem manajemen kinerja yang efektif (Huselid, 1995).

3. Peningkatan Profitabilitas:

- **Penjelasan:** Profitabilitas mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan.

ISSN : 3025-9495

- **Dampak:**
 - **Pendapatan Meningkatkan:** Kualitas layanan yang baik dan loyalitas pelanggan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan pendapatan.
 - **Biaya Menurun:** Efisiensi operasional dan pengurangan *turnover* mengurangi biaya operasional.
 - **Laba Meningkatkan:** Peningkatan pendapatan dan penurunan biaya secara langsung berdampak pada peningkatan laba.
- **Hubungan dengan Manajemen Risiko SDM:** Manajemen risiko SDM secara tidak langsung berkontribusi pada profitabilitas melalui peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Dengan mengelola risiko SDM dengan baik, perusahaan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan kinerja dan pada akhirnya meningkatkan profitabilitas.

4. Citra Perusahaan:

- **Penjelasan:** Citra perusahaan mengacu pada persepsi publik terhadap perusahaan.
- **Dampak:**
 - **Daya Tarik bagi Talenta:** Reputasi sebagai tempat kerja yang baik akan menarik talenta-talenta terbaik untuk bergabung dengan perusahaan.
 - **Kepercayaan Publik Meningkatkan:** Citra yang positif di mata publik meningkatkan kepercayaan pelanggan, investor, dan pemangku kepentingan lainnya.
 - **Keunggulan Kompetitif:** Citra yang baik dapat menjadi keunggulan kompetitif yang membedakan perusahaan dari pesaing.
- **Hubungan dengan Manajemen Risiko SDM:** Manajemen risiko SDM berkontribusi pada citra perusahaan dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif, mempromosikan praktik SDM yang adil dan etis, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan. Mengelola risiko terkait reputasi, misalnya melalui penanganan keluhan karyawan dan pelanggan dengan baik, juga penting untuk menjaga citra perusahaan.

Secara ringkas, manajemen risiko SDM yang efektif menciptakan efek domino positif bagi perusahaan. Dimulai dari pengelolaan risiko SDM yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profitabilitas dan citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam manajemen risiko SDM merupakan investasi yang strategis untuk mencapai kinerja perusahaan yang optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Manajemen risiko SDM memegang peranan krusial dalam meningkatkan kinerja perusahaan, khususnya di OFA Cafe Bandar Setia. Dengan mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko-risiko yang terkait dengan sumber daya manusia, seperti turnover karyawan, kurangnya keterampilan, rendahnya motivasi, konflik internal, dan kecelakaan kerja, perusahaan dapat meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan potensi positif SDM. Penerapan strategi pengendalian risiko yang tepat, seperti peningkatan kompensasi, pelatihan yang efektif, penciptaan lingkungan kerja yang positif, dan penerapan prosedur K3, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan pada akhirnya, profitabilitas perusahaan.

Lebih lanjut, manajemen risiko SDM yang efektif tidak hanya berfokus pada pencegahan kerugian, tetapi juga pada penciptaan nilai. Karyawan yang kompeten dan termotivasi, sebagai hasil dari manajemen risiko SDM yang baik, memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Efisiensi operasional yang dicapai melalui pengurangan turnover dan peningkatan produktivitas menghemat biaya dan memaksimalkan penggunaan sumber daya. Pada akhirnya, semua ini berkontribusi pada peningkatan profitabilitas dan citra

positif perusahaan di mata publik, yang menjadi daya tarik bagi talenta terbaik dan memperkuat posisi perusahaan di pasar. Oleh karena itu, investasi dalam manajemen risiko SDM merupakan investasi strategis yang penting bagi keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Basel Committee on Banking Supervision. (2006). International convergence of capital measurement and capital standards: A revised framework. Bank for International Settlements.
- COSO. (2017). Enterprise risk management—Integrating with strategy and performance. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- De Dreu, C. K. W., & Gelfand, M. J. (Eds.). (2008). *The psychology of conflict and conflict management in organizations*. Psychology Press.
- De Haes, S., & Van Grembergen, W. (2004). IT governance structures and practices in Belgian organizations. *Information Management & Computer Security*, 12(5), 498-518.
- Grant, R. M. (2016). *Contemporary strategy analysis: Text and cases edition*. John Wiley & Sons.
- Heinrich, H. W., Petersen, D., & Roos, N. (1980). *Industrial accident prevention: A safety management approach*. McGraw-Hill.
- Hoyt, R. E., & Liebenberg, A. P. (2011). The value of enterprise risk management. *Journal of Risk and Insurance*, 78(4), 795-822.
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of management journal*, 38(3), 635-672.
- ISO 31000:2018. Risk management — Guidelines. International Organization for Standardization.
- Jorion, P. (2007). *Value at risk: The new benchmark for managing financial risk*. McGraw-Hill Education.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes*. Harvard Business Press.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. A. (2017). *Human resource management*. Cengage learning.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human resource management: Gaining a competitive advantage*. McGraw-Hill Education
- Williams, C. A., Smith, M. L., & Young, P. C. (1995). *Risk management and insurance*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. Tata McGraw-Hill Education.