

## ANALISIS RISIKO OPERASIONAL BISNIS PADA UMKM MAMA BAKERY DI BANDAR LAMPUNG PROVINSI LAMPUNG

Anggun Octaviany<sup>1</sup>, Alya Rahil<sup>2</sup>, Syahril Daud<sup>3\*</sup>

Universitas Bandar Lampung

Jl. ZA Pagar Alam No 26. Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142

\*e-mail : Syahril.daud@ubl.ac.id

### ABSTRAK :

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian Indonesia, dengan kontribusi sekitar 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional. Namun demikian, UMKM di sektor makanan dan minuman, seperti Mama Bakery yang berlokasi di Bandar Lampung, menghadapi berbagai risiko operasional yang dapat memengaruhi keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko operasional yang dialami oleh Mama Bakery serta menyusun rekomendasi strategis untuk mitigasi risiko tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus, yang melibatkan pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara mendalam. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Mama Bakery menghadapi tiga jenis risiko utama, yaitu risiko kualitas produk, risiko keuangan, dan risiko pemasaran. Risiko-risiko ini memiliki dampak yang signifikan, antara lain penurunan tingkat kepuasan pelanggan, ketidakstabilan arus kas, serta kesulitan dalam bersaing dengan kompetitor di pasar. Sebagai upaya mitigasi, strategi yang direkomendasikan meliputi pelaksanaan pelatihan karyawan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan, penerapan pengawasan kualitas yang lebih ketat, diversifikasi produk untuk memperluas segmen pasar, serta optimalisasi strategi pemasaran guna meningkatkan daya tarik dan jangkauan bisnis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan UMKM di Bandar Lampung serta menjadi acuan bagi pelaku usaha lainnya dalam meningkatkan keberlanjutan dan daya saing bisnis mereka.

Kata Kunci: UMKM, Risiko, Operasional

### ABSTRACT:

*Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a strategic role in supporting Indonesia's economy, contributing approximately 60% to the Gross Domestic Product (GDP) and absorbing more than 97% of the national workforce. However, MSMEs in the food and beverage sector, such as Mama Bakery located in Bandar Lampung, face various operational risks that can impact business sustainability and growth. This study aims to identify and analyze the operational risks experienced by Mama Bakery and develop strategic recommendations for mitigating these risks. The research was conducted using a qualitative approach through a case study method, involving data collection via direct observation and in-depth interviews. The findings*

### Article history

Received: desember 2024

Reviewed: desember

2024

Published: desember 2024

Plagirism checker no 77

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*reveal that Mama Bakery encounters three main types of risks: product quality risks, financial risks, and marketing risks. These risks significantly impact the business, including decreased customer satisfaction levels, cash flow instability, and challenges in competing with market competitors. To mitigate these risks, recommended strategies include regular employee training to enhance skills, implementing stricter quality control measures, product diversification to broaden market segments, and optimizing marketing strategies to increase business appeal and reach. The results of this study are expected to contribute to the development of MSMEs in Bandar Lampung and serve as a reference for other business actors in enhancing the sustainability and competitiveness of their businesses.*

*Keywords: MSMEs, Risks, Operational*

## PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia, dengan kontribusi sekitar 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional. UMKM juga menjadi komponen utama dalam menciptakan lapangan kerja dan menurunkan tingkat kemiskinan. Namun, dalam operasionalnya, UMKM tidak terlepas dari berbagai risiko yang dapat memengaruhi keberlanjutan dan pertumbuhan usahanya.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi UMKM adalah risiko operasional, yang mencakup berbagai dimensi, seperti risiko proses bisnis, teknologi, sumber daya manusia, dan lingkungan. Untuk UMKM di sektor makanan dan minuman, seperti Mama Bakery, risiko operasional dapat meliputi isu kualitas produk, kepatuhan terhadap regulasi, pengelolaan rantai pasok, hingga perubahan preferensi konsumen.

Di Bandar Lampung, meskipun UMKM menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, banyak di antaranya masih belum memahami konsep dan implementasi manajemen risiko secara komprehensif. Hal ini dapat menyebabkan kerugian besar, baik secara finansial maupun reputasi. Dengan meningkatnya tingkat persaingan, pengelolaan risiko operasional menjadi kebutuhan penting bagi UMKM untuk memastikan keberlanjutan usaha dan memperkuat daya saing.

Mama Bakery, sebagai salah satu UMKM yang berkembang di Bandar Lampung, menghadapi berbagai tantangan operasional yang beragam. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko operasional yang dihadapi Mama Bakery, serta memberikan rekomendasi strategis untuk mitigasi risiko tersebut. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat mendukung pengembangan UMKM di wilayah Bandar Lampung dan menjadi referensi bagi pelaku usaha lainnya dalam meningkatkan keberlanjutan dan daya saing bisnis mereka.

## TINJAUAN PUSTAKA RISIKO OPERASIONAL

Menurut Haryani et al (2022) risiko operasional adalah risiko yang muncul dari kegagalan proses internal, sistem, atau manusia. Definisi lain dari risiko operasional menurut Aven dan Renn (2016) risiko operasional merupakan cakupan dari semua risiko yang tidak dapat dikategorikan sebagai risiko strategis atau risiko keuangan, dan sering kali terkait dengan kegagalan dalam proses bisnis dan sistem. Risiko ini dapat mencakup kesalahan dalam produksi, masalah dalam rantai pasokan, dan ketidakpuasan pelanggan. Risiko operasional dapat berdampak signifikan terhadap kinerja UMKM, termasuk penurunan kualitas produk, kehilangan pelanggan dan dampak finansial yang merugikan. Oleh karena itu, penting bagi UMKM untuk menerapkan strategi mitigasi yang efektif (Haryani et al., 2022).

## MANAJEMEN RISIKO

Manajemen risiko merupakan proses sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merespon risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan sebuah organisasi serta mencakup pengelolaan risiko yang terintegrasi dalam semua aspek organisasi (ISO 31000, 2018). Manajemen risiko sangat penting untuk keberlanjutan organisasi, terutama dalam menghadapi ketidakpastian yang meningkat di lingkungan bisnis global (Endah Suci Damayanti, 2023). Menurut Santoso dan Mujayana (2021) penerapan manajemen risiko pada UMKM dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha, jadi UMKM yang menerapkan manajemen risiko secara efektif dapat mengurangi kerugian dan meningkatkan profitabilitas.

## METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko operasional yang dihadapi oleh Mama Bakery. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Dengan pendekatan kualitatif memungkinkan untuk memahami lebih dalam terhadap fenomena yang kompleks. Khususnya yang berkaitan dengan risiko operasional di sektor UMKM. Metode studi kasus dianggap relevan untuk memahami secara spesifik tantangan dan dinamika yang dihadapinya. Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data dilakukan dengan observasi langsung, dan wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis tematik yang melibatkan proses identifikasi pola, tema, dan kategori yang berkaitan dengan risiko operasional.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi Risiko

Berdasarkan hasil dari penelitian, Mama Bakery menghadapi sejumlah risiko operasional yang signifikan, di antaranya :

**Risiko Kualitas Produk:** Kualitas produk yang tidak konsisten menjadi salah satu keluhan utama dari pelanggan. Tidak konsistennya ini dapat terjadi akibat faktor internal, seperti kurangnya keterampilan karyawan dalam menjaga standar kualitas selama proses produksi, atau kurang optimalnya pengawasan terhadap bahan baku yang digunakan. Masalah ini tidak hanya berdampak pada pengalaman pelanggan, tetapi juga memengaruhi citra merek di pasar.

**Risiko Keuangan:** Mama Bakery menghadapi tantangan keuangan yang bersumber dari fluktuasi harga bahan baku, yang sering kali dipengaruhi oleh kondisi pasar dan perubahan harga komoditas. Selain itu, keterlambatan pembayaran dari pelanggan, terutama dari pelanggan tetap seperti toko grosir atau distributor, turut memengaruhi stabilitas arus kas. Ketidakseimbangan antara pengeluaran dan pemasukan ini dapat menghambat kemampuan usaha untuk memenuhi kebutuhan operasional atau melakukan investasi jangka panjang.

**Risiko Pemasaran:** Tingginya tingkat persaingan di sektor makanan dan minuman di Bandar Lampung, terutama dengan usaha sejenis yang menawarkan produk serupa, menjadi tantangan besar bagi Mama Bakery. Di sisi lain, kurangnya strategi pemasaran yang inovatif dan efektif mengurangi kemampuan usaha untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Hal ini berpotensi membuat usaha stagnan, khususnya dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

## DAMPAK RISIKO

Dampak dari risiko-risiko yang diidentifikasi dapat mempengaruhi berbagai aspek bisnis Mama Bakery, antara lain :

### Dampak risiko kualitas produk

Kualitas produk yang tidak konsisten dapat mengurangi tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Pelanggan yang kecewa berpotensi beralih ke kompetitor, sehingga Mama Bakery dapat kehilangan pangsa pasar secara signifikan. Penurunan ini tidak hanya memengaruhi pendapatan, tetapi juga citra perusahaan di mata konsumen.

### Dampak Risiko Keuangan

Ketidakstabilan arus kas akibat fluktuasi harga bahan baku dan keterlambatan pembayaran pelanggan dengan mengganggu keberlanjutan operasional. Kesulitan dalam memenuhi kewajiban finansial, seperti membayar gaji karyawan, biaya operasional, atau investasi untuk pengembangan usaha, berisiko memperlambat pertumbuhan bisnis.

### **Dampak Risiko Pemasaran**

Kurangnya strategi pemasaran yang efektif dan inovatif dapat menghambat usaha dalam bersaing dengan kompetitor yang memiliki pendekatan pemasaran yang lebih agresif. Dalam jangka Panjang, hal ini berpotensi mengurangi profitabilitas dan memperlambat ekspansi pasar.

### **STRATEGI MITIGASI**

Strategi mitigasi dalam analisis manajemen risiko merujuk pada langkah-langkah yang diambil untuk mengurangi kemungkinan dan dampak dari risiko yang dapat mengganggu operasional dan tujuan bisnis. Berikut hasil dari analisis strategi mitigasi pada UMKM Mama Bakery :

**Peningkatan Pelatihan Karyawan:** Melalui pelatihan berkala untuk para karyawan agar dapat lebih terampil dalam menjalankan tugas produksi termasuk pemahaman mengenai prosedur operasional standar (SOP) dan teknik pengolahan bahan baku yang benar. Pelatihan ini juga mencakup pemahaman mengenai pentingnya konsistensi kualitas produk serta menjaga kepercayaan pelanggan dan reputasi merek. Manfaat dari melakukan pelatihan yang memadai, waktu produksi dapat dipersingkat tanpa mengorbankan kualitas, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional. Hasil dari implementasi strategi ini diharapkan dapat mengurangi keluhan pelanggan terhadap kualitas produk.

**Pengawasan Kualitas yang Lebih Ketat:** menerapkan sistem kontrol pada setiap tahap produksi untuk mendeteksi dan mencegah potensi cacar produk serta pada pemeriksaan bahan baku sebelum digunakan untuk memastikan bahan yang digunakan berkualitas tinggi. Mengadopsi alat atau teknologi sederhana untuk mendukung proses pengawasan kualitas, seperti termometer untuk memastikan suhu oven atau timbangan digital untuk akurasi bahan. Dengan strategi ini, memungkinkan risiko terkait kualitas produk dapat diminimalkan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra merek di pasar.

**Diservikasi Produk:** untuk menarik perhatian konsumen disarankan melakukan inovasi pada produk dengan citra rasa atau desain yang unik. Mengikuti tren pasar dengan menawarkan produk seperti roti rendah gula atau menggunakan bahan organik. Menyediakan opsi kemasan eksklusif untuk acara seperti ulang tahun, pernikahan atau hari raya. Keunggulan dari strategi ini mampu meningkatkan daya tarik usaha dan membantu memperkuat posisi mama bakery dalam persaingan pasar.

**Optimalisasi Strategi Pemasaran:** memanfaatkan media digital seperti media sosial dan marketplace untuk memproduksi produk, menyelenggarakan promosi dan diskon untuk menarik pelanggan baru dan mendorong pembelian berulang dari pelanggan tetap dan mengadakan survei pelanggan untuk memahami preferensi pelanggan sehingga produk dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasar.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengidentifikasi sejumlah risiko operasional signifikan yang dihadapi oleh Mama Bakery, yaitu risiko kualitas produk, risiko keuangan, dan risiko pemasaran. Risiko kualitas produk muncul akibat tidak konsistennya kualitas produk yang dipengaruhi oleh kurangnya keterampilan karyawan dan pengawasan bahan baku yang tidak optimal. Risiko ini berdampak pada kepuasan pelanggan, kepercayaan terhadap merek, dan berpotensi menyebabkan penurunan pangsa pasar. Risiko keuangan diakibatkan oleh fluktuasi harga bahan baku dan keterlambatan pembayaran dari pelanggan, yang menyebabkan ketidakstabilan arus kas dan menghambat kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban finansial serta investasi pengembangan usaha. Risiko pemasaran, di sisi lain, berkaitan dengan persaingan yang ketat di sektor makanan dan minuman, serta kurangnya strategi pemasaran yang inovatif dan efektif, yang dapat mengurangi daya saing dan memperlambat pertumbuhan bisnis.

Dampak dari ketiga risiko ini tidak hanya memengaruhi keberlanjutan operasional Mama Bakery tetapi juga menurunkan profitabilitas dan kemampuan usaha untuk berkembang di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, pengelolaan risiko secara strategis menjadi kebutuhan mendesak untuk menjaga keberlanjutan dan daya saing usaha.

## SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan oleh Mama Bakery untuk mengelola dan memitigasi risiko operasional adalah sebagai berikut:

### Peningkatan Kualitas Produk

1. Memberikan pelatihan berkala kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman mereka mengenai standar kualitas produksi.
2. Menerapkan sistem pengawasan kualitas yang lebih ketat dan terstruktur, termasuk pemeriksaan bahan baku secara rutin sebelum proses produksi.
3. Mengembangkan prosedur operasional standar (SOP) yang dapat memastikan konsistensi kualitas produk di setiap tahap produksi.

### Manajemen Keuangan yang Lebih Baik

1. Menjalin kemitraan strategis dengan pemasok bahan baku untuk mendapatkan harga yang lebih stabil dan kompetitif.
2. Menerapkan kebijakan pembayaran yang lebih disiplin, seperti insentif bagi pelanggan yang membayar tepat waktu atau mengenakan penalti pada keterlambatan pembayaran.
3. Membuat perencanaan keuangan yang lebih matang, termasuk pengelolaan kas yang terstruktur untuk mengantisipasi fluktuasi harga bahan baku dan pengeluaran mendadak.

### Optimalisasi Strategi Pemasaran

1. Memanfaatkan platform digital, seperti media sosial dan Marketplace, untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan visibilitas produk.
2. Mengembangkan kampanye pemasaran yang kreatif dan inovatif, seperti diskon, promosi bundling, atau program loyalitas untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.
3. Melakukan riset pasar untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan sehingga produk dapat disesuaikan dengan tren dan permintaan pasar.

### Diversifikasi Produk

1. Mengembangkan variasi produk untuk menjangkau segmen pelanggan yang lebih luas dan mengurangi ketergantungan pada satu jenis produk.
2. Menawarkan produk yang sesuai dengan tren pasar, seperti produk sehat atau ramah lingkungan, guna meningkatkan daya tarik usaha di kalangan konsumen modern.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aven, T., & Renn, O. (2016). Risk Management and Governance: Concepts, Guidelines and Applications. In Risk Governance and Society (Vol. 16, Issue 2007).
- Endah Suci Damayanti. (2023). Risk Management: In an Overview of Literature Review. *Formosa Journal of Science and Technology (FJST)*, 1115–1122.
- Haryani, D. S., Abriyoso, O., & Putri, A. S. (2022). Analisis Risiko Operasional Pada UMKM Kerupuk Bu Mitro Di Kelurahan Tanjungpinang Barat. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(2). <https://doi.org/10.37905/aksara.8.2.1513-1524.2022>
- ISO 31000. (2018). BSI Standards Publication Risk management — Guidelines for organizations. BSI Standard Publication. [https://lpm.uin-suka.ac.id/media/dokumen\\_akademik/011\\_20191007\\_ISO 31000.2018 - Risk Management - Guidelines.pdf](https://lpm.uin-suka.ac.id/media/dokumen_akademik/011_20191007_ISO%2031000.2018-Risk%20Management-Guidelines.pdf)
- Santoso, R., & Mujayana, M. (2021). Penerapan Manajemen Risiko UMKM Madu di Kecamatan Badas Kabupaten Kediri di Tengah Pandemi COVID19. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 6(1), 74–85.