

MANAJEMEN RISIKO PADA USAHA LAUNDRY BIASA (KILOAN) DAN LAUNDRY KOIN (SELF SERVICE) DI KABUPATEN TEGAL

Tiara Aprialita Amanda¹, Amirah²

^{1,2}Universitas Pancasakti Tegal

Email : tiaraaprialitaamanda@gmail.com

Abstrak

Pertumbuhan industri laundry di Kabupaten Tegal yang pesat menghadapi berbagai tantangan risiko operasional yang dapat mengancam kelangsungan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk risiko, proses identifikasi risiko, dan mengevaluasi strategi penanggulangan risiko pada usaha laundry kiloan dan laundry koin di Kabupaten Tegal. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 20 pemilik usaha laundry yang terdiri dari 18 usaha laundry kiloan dan 2 usaha laundry koin. Responden tersebar di lima kecamatan yaitu Pangkah, Slawi, Dukuhturi, Talang, dan Adiwerna dengan masa operasional berkisar 1-5 tahun. Hasil penelitian mengidentifikasi empat risiko utama. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen risiko masih bervariasi dengan mayoritas pelaku usaha belum menerapkan sistem yang terstruktur dan sistematis. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis sebagai referensi bagi pelaku usaha laundry dalam meningkatkan efektivitas manajemen risiko dan kelangsungan usaha.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Usaha Laundry, Laundry Kiloan, Laundry Koin, Identifikasi Risiko, Penanggulangan Risiko

Abstract

The rapid growth of the laundry industry in Tegal Regency faces various operational risk challenges that can threaten business continuity. This study aims to identify the types of risks, the risk identification process, and evaluate risk mitigation strategies in laundry businesses by the kilo and coin laundries in Tegal Regency. The study used a qualitative approach, collecting data through questionnaires from 20 laundry business owners: 18 laundry businesses by the kilo and two laundry businesses by the coin. Respondents were spread across five sub-districts: Pangkah, Slawi, Dukuhturi, Talang, and Adiwerna, with operating periods ranging from 1 to 5 years. The results identified four main risks. This study indicates that risk management implementation remains variable, with the majority of businesses not yet implementing a structured and systematic system. This research provides a practical contribution as a reference for laundry business owners in improving risk management effectiveness and business continuity.

Keywords: Risk Management, Laundry Business, Laundry By The Kilo, Coin Laundries, Risk Identification, Risk Mitigation

PENDAHULUAN

Gaya hidup masyarakat saat ini yang mengutamakan kepraktisan dan kecepatan membuat permintaan jasa laundry semakin tinggi.[1] Laundry merupakan usaha dibidang jasa yang fokus pada pencucian pakaian menggunakan peralatan otomatis seperti mesin pencuci dan mesin pengering, serta menggunakan bahan khusus dan pewangi.[2] Karena itu, bisnis laundry berkembang cepat di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Tegal. Saat ini, ada dua jenis bisnis laundry yang umum, yaitu laundry biasa yang dihitung berdasarkan berat pakaian dan laundry koin yang biasanya ditemukan di swalayan. Kedua jenis ini memiliki cara kerja yang berbeda, sehingga jenis dan tingkat risiko yang dihadapi pun berbeda. Karena perbedaan tersebut, penting untuk menerapkan manajemen risiko agar bisnis tetap stabil dan berjalan lancar. Manajemen risiko adalah proses yang terstruktur untuk mengenali, mengevaluasi, dan mengendalikan potensi risiko yang bisa mengganggu operasional bisnis. Proses manajemen risiko mencakup tiga tahap utama, yaitu identifikasi risiko, penilaian risiko, dan pengelolaan risiko.

Pada tahap identifikasi risiko, orang yang menjalankan usaha perlu mengetahui

berbagai jenis risiko yang bisa terjadi, seperti kerusakan mesin, pemadaman listrik, hilangnya pakaian pelanggan, keterlambatan pengiriman, dan kenaikan biaya operasional. Selain itu, bisnis laundry koin menghadapi risiko tambahan seperti kesalahan dalam sistem pembayaran dan kegagalan perangkat elektronik.

Selanjutnya adalah penilaian risiko, yaitu langkah untuk mengevaluasi seberapa besar kemungkinan risiko terjadi dan dampaknya terhadap bisnis. Dengan penilaian ini, pelaku usaha bisa menentukan urutan prioritas dalam menangani risiko berdasarkan tingkat besarnya dampak yang timbul. Tahap terakhir adalah pengelolaan risiko, yang mencakup tindakan yang diambil untuk mengurangi atau mengendalikan dampak dari risiko yang sudah diidentifikasi. Jika tidak dikelola dengan baik, risiko-risiko ini dapat berdampak pada penurunan pendapatan hingga ancaman terhadap kelangsungan usaha [3]. Beberapa strategi yang bisa diterapkan antara lain rutin melakukan perawatan peralatan, mengadakan pelatihan bagi karyawan, membuat SOP yang jelas, menggunakan asuransi usaha, serta menyediakan uang

darurat untuk menghadapi kejadian tak terduga.

Namun, di lapangan banyak pelaku usaha laundry di Kabupaten Tegal belum menerapkan manajemen risiko secara benar dan teratur. Banyak dari mereka masih mengandalkan pengalaman dan intuisi tanpa adanya sistem pemantauan dan analisis risiko yang terencana. Hal ini membuat bisnis mereka rentan terhadap gangguan dan kerugian. Mengingat kondisi ini, diperlukan sebuah studi untuk menganalisis manajemen risiko pada bisnis laundry biasa dan laundry koin di Kabupaten Tegal. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi jenis risiko yang dihadapi oleh pelaku usaha serta bagaimana proses identifikasi, penilaian, dan pengelolaan risiko dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan menyeluruh mengenai praktik manajemen risiko pada bisnis laundry, sehingga menjadi acuan bagi para pelaku usaha dalam meningkatkan efektivitas dan kelangsungan usaha mereka.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui jenis dan bentuk risiko yang dihadapi oleh usah laundry biasa (kiloan) dan laundry kiloan (selfservice) di Kabupaten Tegal.

2. Mengetahui identifikasi risiko yang dihadapi oleh pelaku usaha laundry biasa (kiloan) dan laundry kiloan (selfservice) di Kabupaten Tegal.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengusaha laundry menanggulangi risiko yang terjadi.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Risiko

Menurut Ricky W. Griffin dan Ronald J. Ebert, risiko adalah Uncertainty about future events (ketidakpastian tentang kejadian masa depan). Secara umum, risiko dapat didefinisikan dengan berbagai cara, misalnya risiko didefinisikan sebagai kejadian yang merugikan. Adapun definisi risiko, setidaknya mencakup dua aspek penting, yaitu aspek probabilitas kemungkinan dan aspek kerugian dampak. Namun yang paling umum di masyarakat ketika mendengar risiko, yaitu orientasi pemahaman masyarakat umum selalu mengenai kerugian.[4] Manajemen risiko merupakan aspek krusial dalam menjalankan usaha, karena identifikasi, analisis, dan penanganan risiko secara efektif dapat membantu pemilik usaha dalam mengantisipasi dan mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul, sehingga dengan manajemen risiko yang baik, usaha laundry dapat meningkatkan

daya tahan terhadap berbagai tantangan dan memaksimalkan peluang pertumbuhan.[5]

Manajemen risiko menjadi elemen yang sangat penting. Manajemen risiko yang efektif dapat membantu mengidentifikasi potensi risiko operasional, keuangan, serta kualitas, serta menyusun strategi mitigasi yang tepat untuk meminimalisir dampak negatif terhadap usaha laundry.[6]

Identifikasi Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah pendekatan sistematis dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko yang dihadapi. Dengan menerapkan manajemen risiko yang baik, para pelaku usaha dapat memitigasi kerugian, meningkatkan efisiensi, dan menjaga kepercayaan pelanggan.[3] Sebagai pelaku usaha laundry yang ada di Kabupaten Tegal untuk mengetahui berbagai risiko spesifik yang memerlukan penanganan misalnya cuaca buruk dapat memperlambat pengeringan laundry, listrik mati dapat memperlambat operasi mesin. Oleh karena itu pengusaha laundry biasa maupun laundry koin di Kabupaten Tegal mengenali berbagai potensi hambatan atau risiko yang ada dengan melakukan beberapa tahapan berikut.

1. Mengamati Kondisi Lapangan Secara Langsung

Para pelaku usaha mengamati secara saksama kegiatan operasional sehari-hari, mulai dari penerimaan pakaian pelanggan, pencucian, pengeringan, penyetrakan, hingga pengemasan. Melalui pengamatan ini, mereka dapat menemukan area potensial masalah, seperti mesin yang sering rusak, penggunaan deterjen yang berlebihan, atau penumpukan pakaian akibat keterlambatan proses.

2. Mengidentifikasi Faktor Eksternal

Risiko eksternal, misalnya cuaca yang tidak menentu sangat memengaruhi proses pengeringan, terutama untuk laundry yang masih mengandalkan sinar matahari. Selama musim hujan, produksi dapat melambat karena pakaian membutuhkan waktu lebih lama untuk kering, dan waktu penyelesaian pesanan meningkat. Selain itu, pemadaman listrik merupakan risiko serius karena dapat menghentikan semua mesin cuci dan setrika listrik, sehingga mengganggu jadwal layanan pelanggan.

3. Meninjau Risiko Bisnis Eksternal

Dari perspektif internal, pelaku usaha mengidentifikasi risiko yang disebabkan oleh faktor manusia dan operasional. Misalnya, kesalahan karyawan dalam memisahkan jenis kain dapat merusak pakaian pelanggan, atau kelalaian dalam pencatatan dapat menyebabkan barang hilang. Risiko-risiko ini biasanya diketahui melalui pengalaman kerja sehari-hari atau keluhan pelanggan.

4. Pencatatan dan Pengkategorian Risiko

Setelah mengidentifikasi risiko, pelaku usaha laundry mencatat setiap potensi risiko dan mengelompokkannya berdasarkan tingkat keparahannya. Misalnya, cuaca buruk dikategorikan sebagai risiko eksternal dengan kemungkinan tinggi selama musim hujan, sementara kehilangan pakaian dianggap sebagai risiko internal dengan dampak reputasi yang signifikan.

5. Menganalisis Dampak dan Penyebab Risiko

Langkah selanjutnya adalah menganalisis penyebab risiko dan dampaknya. Misalnya, pemadaman listrik mungkin disebabkan oleh masalah jaringan PLN, yang

menyebabkan keterlambatan produksi dan waktu tunggu pelanggan yang lebih lama. Dengan analisis ini, pelaku usaha dapat mempersiapkan langkah-langkah pencegahan, seperti memiliki generator cadangan atau menyesuaikan jam operasional saat cuaca ekstrem.

Secara keseluruhan, proses identifikasi risiko pada usaha laundry dilakukan secara sistematis melalui observasi langsung, peninjauan faktor-faktor baik internal maupun eksternal, pencatatan, serta penyebab dan dampak. Dengan proses identifikasi yang tepat, pelaku usaha dapat lebih siap untuk menghadapi risiko-risiko yang terjadi di usaha laundry mereka. Sehingga keberlangsungan usaha laundry tetap terjaga.

Bentuk-Bentuk Risiko

1. Risiko tinggi, yaitu pada saat karyawan melipat dan menyemprotkan pewangi yang mengandung methanol. terdapat potensi karyawan melipat dapat terhirup cairan pewangi yang

- berpotensi terjadinya sesak nafas, serta iritasi pada mata
2. Risiko sedang, yaitu potensi terjadinya kebakaran yang disebabkan karena menggunakan regulator yang tidak berkualitas, dan kurangnya ketelitian saat pemasangan regulator gas.
 3. Risiko rendah, yaitu kemungkinan terjadinya luka bakar karena tersentuh mesin pengering yang panas, hal ini dapat terjadi karena disebabkan oleh perilaku tidak aman dari pekerja.[7]

Upaya Penanggulangan Risiko Pada Usaha Laundry

Pengelolaan risiko merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kelangsungan usaha kecil. Dengan memahami dan mengelola risiko secara proaktif, usaha dapat bertahan dan berkembang meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan.[3] Oleh karena itu penelitian ini dilakukan agar dapat menyelesaikan risiko yang terjadi di usaha laundry yang ada di Kabupaten Tegal agar tetap berjalan dengan lancar, menjaga kepercayaan pelanggan, serta melindungi keberlangsungan usaha.

Ada beberapa cara untuk menanggulangi risiko pada usaha laundry:

1. Menjaga kondisi fisik dari mesin atau mengganti dengan yang baru agar tetap terjaga keamanannya.
2. Melakukan pelatihan untuk pekerja dan menerapkan SOP tertulis mengenai penggunaan alat agar lebih hati-hati.
3. Pelaksanaan perawatan mesin secara preventif.
4. Evaluasi dampak dan kemungkinan terjadinya setiap risiko yang diidentifikasi karena dapat membantu dalam menentukan prioritas dan menetapkan sumber daya yang sesuai untuk mengelola risiko yang paling signifikan.[6]

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Tempat untuk melakukan penelitian manajemen risiko yaitu di beberapa pengusaha laundry yang berada di Kabupaten Tegal.

Metode Populasi

1. Populasi

Sugiyono (2013:3) mendefinisikan metode penelitian sebagai berikut: “Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.[8] Sesuai dengan judul penelitian ini, maka populasi ini

adalah beberapa pengusaha laundry di Kabupaten Tegal.

2. Sampel?

I. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiono metode penelitian kualitatif karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpol), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. [9]

2. Sumber Data

- a. Data Primer: data tersebut diperoleh dari pengisian kuisioner oleh pemilik laundry di Kabupaten Tegal.
- b. Data Sekunder: diperoleh dari jurnal ilmiah, dan laporan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik manajemen risiko pada usaha laundry.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil 20 sampel pemilik usaha laundry di Kabupaten Tegal yang terdiri dari 18 usaha laundry biasa (kiloan) dan 2 usaha laundry koin (self-service). Sampel tersebut di ambil dari beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Tegal yang meliputi Pangkah, Slawi, Dukuhturi, Talang, dan Adiwerna. Rata-rata usaha laundry peroperasional berkisar 1-5 tahun, menunjukkan dominasi usaha yang relative baru namun telah memiliki pengalaman operasi yang cukup mengidentifikasi berbagai risiko usaha.

Risiko pada Usaha Laundry

Berdasarkan analisis data kualitatif dari kuisioner pada pemilik usaha laundry, penelitian ini Mengidentifikasi empat risiko utama yang dihadapi pelaku usaha laundry di Kabupaten Tegal.

1. Risiko Kerusakan Mesin

Kerusakan mesin merupakan risiko dengan frekuensi kejadian tertinggi dalam operasional usaha laundry. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa risiko bersifat universal, dialami hampir seluruh responden dengan intensitas yang bervariasi.

- Faktor penyebab pada laundry biasa (kiloan) yaitu kebanyakan disebabkan oleh human error dengan kesalahan prosedur operasional mesin oleh karyawan seperti kelebihan beban kapasitas mesin, kesalahan dalam pengaturan program pencucian dan ketiadaan atau inkonsistensi dalam program perawatan preventif.
- Faktor penyebab pada laundry koin Responden pemilik laundry koin melaporkan bahwa human error menjadi penyebab dominan kerusakan mesin, dimana pelanggan seringkali tidak memahami prosedur pengoperasian yang benar, mengakibatkan kesalahan dalam pengaturan mesin atau overloading.

2. Risiko Gangguan Utilitas (faktor listrik, air, dll)

Gangguan utilitas, khususnya listrik, merupakan risiko eksternal yang memiliki dampak signifikan terhadap kontinuitas operasional usaha seperti pemadaman Listrik mendadak yang tidak bisa diprediksi, pemadaman Listrik bergilir, dan gangguan

pasokan air yang menghambat proses pencucian. Risiko ini mempunyai dampak yang sangat berpengaruh dalam usaha laundry seperti menghentikan total seluruh aktifitas operasional, risiko kerusakan mesin akibat pemadaman saat operasi berlangsung. Untuk menanggulangi risiko tersebut terjadi sebagian besar pemilik usaha laundry mempunyai genset.

3. Risiko Keterlambatan Pelayanan

Keterlambatan dalam penyelesaian pesanan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan berpotensi menurunkan reputasi usaha. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya keterlambatan dalam operasional usaha laundry yaitu:

- Curah hujan tinggi memperlambat proses pengeringan alami, terutama pada usaha yang belum memiliki mesin pengering
- Dampak sekunder dari gangguan listrik atau kerusakan mesin

4. Risiko Kerusakan atau kehilangan Pakaian Pelanggan

Meskipun memiliki frekuensi kejadian paling rendah dibandingkan tiga risiko lainnya, tetapi risiko ini berdampak

paling serius terhadap reputasi dan keberlanjutan usaha laundry. Penyebab risiko tersebut terjadi disebabkan kelalaian dalam proses sortasi berdasarkan jenis dan karakteristik kain, sistem pencatatan dan penandaan pakaian yang tidak memadai, kurangnya ketelitian dalam proses sorting dan packaging. Dampak dari risiko tersebut sangat besar bisa menyebabkan kepercayaan pelanggan hilang dan dari pihak laundry harus menanggung konsekuensinya.

Dari berbagai risiko yang terjadi responden menggunakan beragam metode dalam mendeteksi keberadaan risiko operasional, mencerminkan pendekatan yang adaptif terhadap kondisi dan skala usaha laundry masing-masing.

a) Pengamatan Harian

Metode ini paling banyak diterapkan oleh responden, dimana pemilik usaha melakukan pemantauan langsung terhadap kondisi mesin dan proses operasional. Indikator yang diamati meliputi suara abnormal pada mesin, perubahan performa operasional, dan akumulasi volume pekerjaan

b) Sistem Pelaporan Karyawan

Metode ini juga digunakan oleh responden yang sudah memiliki beberapa karyawan, dengan komunikasi dua arah dengan karyawan

menjadi sumber informasi vital, dimana karyawan yang berinteraksi langsung dengan peralatan dapat mendeteksi anomali lebih cepat. Sistem pelaporan harian memfasilitasi deteksi dini terhadap potensi masalah.

c) Pengalaman Operasional Pribadi

Ada beberapa responden yang usaha dengan skala kecil (dikelola secara mandiri), pemilik mengandalkan pengalaman langsung dalam mengidentifikasi pola dan potensi risiko.

d) Feedback Pelanggan

Meskipun bersifat reaktif, keluhan pelanggan tetap menjadi indikator penting untuk mengidentifikasi risiko kualitas layanan yang mungkin tidak terdeteksi melalui pengamatan internal.

Evaluasi Pasca Kejadian mayoritas responden melakukan evaluasi setelah terjadinya insiden, meskipun dengan Tingkat kedalaman yang berbeda:

- Evaluasi Sistematis: Mencakup analisis akar masalah (root cause analysis), diskusi dengan tim, dan formulasi tindakan preventif untuk mencegah rekurensi

- Evaluasi Sistematis: Beberapa responden mengakui keterbatasan waktu dan sumber daya untuk melakukan evaluasi mendalam, sehingga fokus pada pemulihan operasional segera tanpa analisis komprehensif.

Terakhir responden memiliki strategi manajemen risiko. Beberapa strategi yang digunakan oleh pengusaha laundry yang ada di Kabupaten Tegal. Ada empat strategi yang diterapkan oleh responden yaitu:

a) Strategi Preventif

- Program Perawatan Mesin Berkala
Perawatan preventif menjadi strategi kunci dengan implementasi perawatan mingguan (pembersihan filter dan inspeksi), bulanan (servis oleh teknisi), dan triwulanan (penggantian komponen kritis). Pendekatan ini lebih ekonomis dibandingkan biaya penggantian mesin atau kehilangan produktivitas.
- Standarisasi Prosedur Operasional (SOP)
SOP diterapkan untuk penerimaan pesanan, sortasi pakaian, pengoperasian mesin,

dan packaging guna mengurangi kesalahan operasional. Pada laundry koin, SOP berbentuk panduan visual di setiap unit mesin

- Program Pelatihan Karyawan
Mencakup pelatihan orientasi 3 hari untuk karyawan baru, pelatihan K3 setiap 3 bulan, briefing harian pra-shift, dan supervisi intensif untuk membangun kompetensi memadai.

b) Strategi Responsif

- Penanganan Kerusakan Mesin
Mayoritas responden mengandalkan teknisi langganan dengan kontak backup. Usaha dengan modal lebih baik memiliki mesin cadangan, sementara usaha kecil harus menerima downtime saat kerusakan
- Mitigasi Gangguan Listrik
Solusi bervariasi dari investasi genset dengan automatic transfer switch, penggunaan UPS (Uninterruptible Power Supply) untuk perangkat kritis, hingga penjadwalan

adaptif berdasarkan prediksi pemadaman.

- **Manajemen Keterlambatan**
Dilakukan melalui komunikasi proaktif dengan pelanggan, prioritas pesanan berdasarkan urgency, optimalisasi kapasitas dengan lembur, dan pembatasan penerimaan pesanan sesuai kapasitas
- **Penanganan Kerusakan atau Kehilangan Pakaian**
Kompensasi cepat untuk menjaga goodwill, sistem verifikasi ganda sebelum penyerahan, dan transparansi penuh dalam komunikasi dengan pelanggan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 20 usaha laundry di Kabupaten Tegal (18 laundry kiloan dan 2 laundry koin), dapat disimpulkan beberapa hal:

Penelitian mengidentifikasi empat risiko utama yang dihadapi pelaku usaha laundry di Kabupaten Tegal dengan karakteristik dan dampak yang berbeda: **Kerusakan Mesin:** Risiko dengan frekuensi kejadian tertinggi, disebabkan oleh faktor teknis (usia mesin, keausan komponen, kurangnya perawatan) dan human error.

Pada laundry kiloan, penyebab utama adalah kesalahan operasional karyawan, sedangkan pada laundry koin disebabkan oleh ketidakpahaman pelanggan dalam mengoperasikan mesin. **Gangguan Utilitas (Listrik dan Air):** Risiko eksternal yang berdampak signifikan terhadap kontinuitas operasional, menyebabkan penghentian total aktivitas produksi dan berpotensi merusak mesin. **Keterlambatan Pelayanan:** Berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan reputasi usaha, terutama dipengaruhi oleh cuaca buruk dan gangguan operasional lainnya. **Kerusakan atau Kehilangan Pakaian Pelanggan:** Meskipun memiliki frekuensi terendah, risiko ini memiliki dampak paling serius terhadap reputasi dan keberlanjutan usaha akibat hilangnya kepercayaan pelanggan.

Proses identifikasi dan penilaian risiko pelaku usaha menggunakan berbagai metode dalam mendeteksi risiko operasional:

- Pengamatan harian menjadi metode paling dominan melalui pemantauan langsung kondisi mesin dan proses operasional.
- Sistem pelaporan karyawan sebagai sumber informasi vital untuk deteksi dini masalah.

- Pengalaman operasional pribadi, terutama pada usaha skala kecil yang dikelola mandiri.
- Feedback pelanggan sebagai indikator reaktif untuk risiko kualitas layanan.

Mayoritas responden telah melakukan dokumentasi risiko dan evaluasi pasca-kejadian, meskipun dengan tingkat kedalaman yang bervariasi tergantung kapasitas sumber daya masing-masing usaha.

Temuan penting dalam penelitian ini yaitu: Implementasi manajemen risiko menunjukkan evolusi dari pendekatan reaktif menuju preventif, meskipun masih terdapat variasi signifikan yang dipengaruhi oleh keterbatasan modal, skala usaha, dan tingkat kesadaran pelaku usaha. Perbedaan karakteristik antara laundry koin dan laundry kiloan terutama terletak pada sumber human error, dimana laundry koin menghadapi tantangan khusus dalam mengelola risiko dari kesalahan pelanggan. Keberhasilan manajemen risiko sangat bergantung pada kemampuan pemilik usaha mengintegrasikan pendekatan preventif, responsif, dan continuous improvement dalam sistem operasional yang adaptif. Sebagian besar pelaku usaha belum menerapkan manajemen risiko secara

sistematis dan terstruktur, masih mengandalkan pengalaman dan intuisi tanpa sistem pemantauan terencana.

Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang praktik manajemen risiko pada usaha laundry di Kabupaten Tegal dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan risiko serta kelangsungan usaha mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- J. Semarak and J. Semarak, "Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa sempurna," vol. 4, no. 3, 2021.
- L. V. Pizaro, N. M. Efendy, and M. Andivas, "Analisis Tingkat Risiko Bahaya Area Kerja Laundrybox dengan Metode HIRARC," *Ind. J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 8, no. 2, pp. 325–332, 2024, doi: 10.37090/indstrk.v8i2.1326.
- A. Hakiki, "Analisis Manajemen Risiko pada Usaha Bakso Mas Riyanto," vol. 2, no. 1, pp. 2438–2446, 2025.
- A. Murtani, N. A. Pohan, and N. Rahmania, "Analisis Pengaruh Inovasi Teknologi Pada Kinerja Finansial Dan Risiko Dalam

- Meningkatkan Usaha Ekstraordinary Laundry Di Kota Medan,” vol. 2, no. 2, pp. 130–137.
- “Industrial Engineering Journal – System LAUNDRY RUMAHAN MENGGUNAKAN METODE LIKELIHOOD DAN Industrial Engineering Journal – System,” vol. 02, no. 2, pp. 54–66, 2024.
- K. Dan, D. Saing, D. I. Tengah, and P. Ketat, “STRATEGI JITU MENGELOLA RISIKO USAHA LAUNDRY : MENINGKATKAN,” vol. 5, no. 3, pp. 908–939, 2025, doi: 10.53363/bw.v5i3.443.
- L. V. Pizaro, N. M. Efendy, and M. Andivas, “Volume 8 No . 2 April 2024 Analisis Tingkat Risiko Bahaya Area Kerja Laundrybox dengan Metode HIRARC P-ISSN : 2776-4745,” vol. 8, no. 2, pp. 325–332, 2024.
- K. et al 2023, “No Title 濟無 No Title No Title No Title,” pp. 167–186, 2021.
- D. P. Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV., 2013.