

Analisis Risiko Operasional Berbasis Pendekatan *Enterprise Risk Management* Pada Usaha Thrift Online Yodshi Fashion Cirebon

Maria Olivia Pasaribu¹, Yesha Artika Galy²,
Nurul Pratiwi³, Putri Kemala Dewi Lubis⁴, Rossy Pratiwi Sihombing⁵,
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan
Korespondensi penulis: mariaolivia1902@gmail.com

Abstract. *The Thrifting Shop has become one of the Small and Medium Enterprises (SMEs) that have experienced significant development over the past few years. The current era of globalization has led to consumer behavior influencing the lives of the general public. This is influenced by changing habits and lifestyles. This behavior requires a larger budget, as it is no longer just about meeting needs but also about satisfying desires. Currently, there is a trend towards second-hand clothing (fashion thrift) to meet the increasing demand of consumers, considering that times have changed, buying second-hand clothes has become a trend and a lifestyle that is growing rapidly in Indonesia. Therefore, many new business owners are trying to venture into this thrift business through online platforms like live e-commerce. When discussing the sustainability of a business, it is undeniable that it will face risks. These risks are not only caused by internal factors but also by external factors that force us to be more vigilant in facing these risks. These risks do not only appear in large businesses but also in small-scale businesses like SMEs. This study aims to identify operational risks, their causes, and their impact on business activities and find solutions to address operational risks that occur. The research object is Yodshi Fashion, which is one of the online thrift stores in Cirebon. This study uses a qualitative method with data collection techniques through online observation and interviews with business owners, as well as an analysis based on Enterprise Risk Management (ERM). The research results show that there are operational risks, such as the mismatch between the quality of clothes and stock with customer demand, fluctuations in live traffic on e-commerce, high administrative costs on e-commerce, intense competition among online thrift sellers, a large number of PHP customers during live sales, and the cancellation of COD orders by customers. These risks include internal and external operational risks with a high risk level that occurs in Yodshi Fashion Cirebon. These operational risks can affect the quality of products presented and disrupt the service process for customers. Risk management is crucial for operational activities to minimize and prevent the possibility of risks that can cause losses for Yodshi Fashion Cirebon.*

Keywords : *Risk Management, Corporate Risk Management, Online Thrifting, E-commerce, Operational Risks, SMEs, Enterprise Risk Management*

Abstrak. Thrifting Shop menjadi salah satu UMKM yang mengalami perkembangan dalam beberapa tahun terakhir. Era globalisasi saat ini telah mengakibatkan perilaku konsumen mempengaruhi kehidupan masyarakat luas. Hal ini dipengaruhi kebiasaan dan gaya hidup relatif cepat berubah. Perilaku ini memerlukan biaya lebih besar, karena tidak lagi untuk memenuhi kebutuhan, tetapi tentang memuaskan keinginan, dan saat ini ada kecenderungan pakaian bekas (fashion thrift) untuk memenuhi permintaan konsumen yang terus meningkat mengingat zaman telah berubah, membeli baju bekas menjadi sebuah tren dan gaya hidup yang semakin pesat pertumbuhannya di Indonesia. Oleh karena itu banyak para pemula bisnis mencoba terjun lewat bisnis thrifting ini dengan cara online seperti live di beberapa e-commerce. Berbicara mengenai keberlanjutan usaha, tentunya tidak terlepas dari risiko yang akan dihadapi. Risiko tidak hanya disebabkan oleh faktor internal, tetapi juga faktor eksternal yang memaksa untuk lebih peduli menghadapi risiko tersebut. Risiko ini tidak hanya muncul pada usaha besar, tetapi risiko ini juga muncul pada unit bisnis yang skala jangkauannya masih kecil seperti UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko operasional, penyebab terjadi serta dampaknya terhadap aktivitas usaha dan menemukan solusi untuk mengatasi risiko operasional yang terjadi. Objek penelitian ini adalah Yodshi Fashion yang merupakan salah satu toko thrift online di Kota Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi dan wawancara secara online dengan pemilik usaha serta melakukan analisis risiko berbasis pendekatan Enterprise Risk Management (ERM). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya risiko operasional yaitu ketidaksesuaian kualitas baju dan stok ball yang sesuai dengan permintaan, naik turunnya trafik live pada e-commerce, tingginya biaya admin pada e-commerce, persaingan ketat antar sesama penjual thrift online, banyaknya konsumen PHP saat melakukan order di live jualan yang sedang berlangsung, dan pembatalan orderan COD oleh konsumen, ini termasuk pada risiko operasional internal, sistem dan eksternal dengan tingkat risiko tinggi yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon. Risiko operasional ini dapat berdampak pada kualitas produk yang disajikan hingga mengganggu proses pelayanan

kepada konsumen. Manajemen risiko terhadap kegiatan operasional sangat diperlukan untuk meminimalisasi dan mencegah kemungkinan munculnya risiko yang dapat menyebabkan kerugian pada Yodshi Fashion Cirebon.

Kata Kunci : Manajemen Risiko, Manajemen Risiko Perusahaan, Thrifting Online, E-commerce, Risiko Operasional, UMKM, Enterprise Risk Management

LATAR BELAKANG

Adanya Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan faktor kunci dalam perkembangan perekonomian nasional karena berperan strategis dalam menciptakan usaha baru serta memberikan kontribusi besar dalam mendorong pertumbuhan domestik bruto (Sarwono, 2015). Terdapat beberapa keuntungan ketika suatu negara memiliki jumlah UMKM yang besar seperti pemerataan ekonomi, sebagai penunjang ekonomi suatu negara baik secara makro ataupun mikro serta menciptakan lapangan kerja sehingga dapat menekan angka pengangguran (Mudjiarto, 2019). Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah jenis usaha yang dimiliki baik itu oleh perorangan maupun badan usaha dan telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro seperti yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 dalam pasal 35 hingga 36 yang didasarkan pada pelaksanaan UU Nomor 11 tahun 2020 mengenai Cipta Kerja. Dikutip dari Kementerian Keuangan (2022), jumlah UMKM di Indonesia berdasarkan data yang dilaporkan oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkop UKM) mencapai angka 64,2 juta unit usaha pada tahun 2021. Dari sekian banyak jenis UMKM, salah satu yang bidang usaha sedang mengalami perkembangan dalam beberapa tahun terakhir ini adalah usaha *Thrift Online* yang bergerak dalam bidang fashion dan ritel.

Era globalisasi saat ini telah mengakibatkan perilaku konsumen mempengaruhi kehidupan masyarakat luas. Hal ini dipengaruhi kebiasaan dan gaya hidup relatif cepat berubah. Perilaku ini memerlukan biaya lebih besar, karena tidak lagi untuk memenuhi kebutuhan, tetapi tentang memuaskan keinginan, dan saat ini ada kecenderungan pakaian bekas (*fashion thrift*) untuk memenuhi permintaan konsumen yang terus meningkat mengingat zaman telah berubah, membeli baju bekas menjadi sebuah tren dan gaya hidup yang semakin pesat pertumbuhannya di Indonesia. Oleh karena itu banyak para pemula bisnis mencoba terjun lewat bisnis thrifting ini dengan cara online seperti live di beberapa e-commerce. Bisnis ini dapat menjangkau pasar yang lebih luas karena di e-commerce sudah terdapat berbagai kemudahan belanja seperti terdapat voucher gratis ongkos kirim, voucher cashback, dan keamanan serta kenyamanan dalam berbelanja.

Informasi fashion sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat, dan gaya hidup yang fashionable adalah suatu keharusan. Namun, jika melihat merek luar negeri seperti H&M, Uniqlo, Zara, Polo, Converse, Chanel, Levis, Dickies, Adidas, Lacoste, dll, upaya tersebut dinilai cukup mahal. Namun tidak harus mahal untuk tampil fashionable saat ini, selain terjangkau, membeli baju bekas juga menjadi pilihan yang fashionable, yang mana harga murah, kualitas baik, dan bermerek menjadi daya tarik konsumen untuk memburu pakaian bekas. Terutama pakaian yang berasal dari luar negeri. Dalam hasil survei *Goodstats* mengenai preferensi gaya fashion anak muda Indonesia yang dilaksanakan pada tanggal 5-16 agustus 2022 dengan melibatkan 261 responden atau sekitar 49,4% mengaku pernah membeli fashion bekas dari hasil thrifting. Sementara sebanyak 34,5% belum pernah mencoba thrifting, sedangkan sisanya sebanyak 16,1% tidak akan pernah mencoba membeli barang thrifting. Selain itu berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), impor pakaian bekas di Indonesia mencapai 26,22 ton pada tahun 2022, data ini menunjukkan kenaikan impor pakaian bekas pada tahun 2022 yang signifikan dibandingkan pada 2021 yang hanya mencapai 8 ton.

Yodshi Fashion adalah salah satu toko thrift online yang berasal dari Kota Cirebon, Kecamatan Kesambi, Jawa Barat. Yodshi Fashion ini menawarkan pakaian thrift atasan wanita lengan panjang dan pendek yang dijual dalam harga paketan dengan isi tiga, empat, dan lima baju dan juga terdapat pakai thrift atasan wanita yang dijual satuan dengan kualitas premi grade A dengan harga lebih terkhusus sesuai dengan kualitas. Sedangkan untuk pakaian thrift harga paketan terdiri dari kualitas grade A, B dan C yang dimana dijual sesuai dengan harga kualitas masing-masing pakaian thrift. Setiap harinya Yodshi Fashion ini selalu menyajikan pakaian thrift jualannya dengan barang baru dengan model yang selalu bervariasi dan kekinian seperti lengan panjang, lengan pendek, dan tunik atasan wanita dengan berbagai ukuran pada umumnya, hal ini yang menjadi pembeda Yodshi Fashion dalam bersaing berjualan Thrift atasan wanita di e-commerce. Selain itu Yodshi Fashion membuka harga khusus dengan kualitas grade A untuk reseller yang ingin menjual kembali pakaian thrift ini dengan minimal pembelian dan juga memberikan bonus satu baju pada setiap konsumen dengan target pembelian tertentu, hal ini tentu saja menjadi daya tarik tersendiri bagi calon konsumen yang singgah pada live jualan Yodshi Fashion di e-commerce.

Berbicara mengenai keberlanjutan usaha, tentunya tidak terlepas dari risiko yang akan dihadapi. Risiko tidak hanya disebabkan oleh faktor internal, tetapi juga faktor eksternal yang memaksa untuk lebih peduli menghadapi risiko tersebut. Risiko ini tidak hanya muncul pada usaha besar, tetapi risiko ini juga muncul pada unit bisnis yang skala jangkauannya masih kecil seperti UMKM (Sajjad et al., 2020). Risiko selalu muncul kapan saja dan terhadap siapa saja,

karena pada prinsipnya segala hal pasti berkaitan erat dengan risiko. Risiko ini dapat terjadi pada aktivitas usaha mulai dari kegiatan operasional, finansial, strategi, sumber daya manusia, dan lainnya yang dapat menyebabkan kerugian hingga kebangkrutan.

Risiko yang sering dihadapi Yodshi Fashion Cirebon adalah risiko operasional yang mana risiko ini berkaitan dengan aktivitas usaha sehari-hari yang bisa disebabkan oleh kesalahan manusia, sistem, maupun faktor internal dan eksternal. Risiko operasional ini dapat berdampak pada kualitas produk yang disajikan hingga mengganggu proses pelayanan kepada konsumen. Manajemen risiko terhadap kegiatan operasional sangat diperlukan untuk meminimalisasi dan mencegah kemungkinan munculnya risiko yang dapat menyebabkan kerugian pada Yodshi Fashion Cirebon.

Melalui uraian pada latar belakang tersebut, maka penulis kemudian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Analisis Risiko Operasional Berbasis Pendekatan Enterprise Management Risk (ERM) pada Usaha Thrift Online Yodshi Fashion Cirebon* dengan tujuan untuk mengidentifikasi risiko operasional yang dihadapi dan melihat penyebab terjadinya risiko operasional serta dampaknya pada usaha Yodshi Fashion Cirebon, serta menemukan solusi untuk mengatasi masalah risiko operasional yang terjadi.

KAJIAN PUSTAKA

Risiko

Semua aktivitas yang dilaksanakan oleh individu maupun kelompok akan melibatkan risiko. Setiap bisnis yang dilaksanakan akan berkaitan dengan risiko. Risiko bisnis bergantung pada pengambilan yang diterima oleh pengambil risiko. Secara umum, semakin tinggi risiko, maka dapat diketahui bahwa imbal hasil yang dicapai juga semakin tinggi. Risiko secara umum didefinisikan sebagai suatu tindakan atau akibat yang membahayakan atau merugikan. Risiko merupakan suatu kemungkinan yang dapat menghasilkan kerugian jika tidak dikelola danantisipasi dengan baik (Rustam, 2017).

Manajemen Risiko

Berdasarkan ISO:31000-2018, manajemen risiko merupakan kegiatan terorganisir yang mengarahkan organisasi untuk mengelola risiko. Dapat disimpulkan bahwasanya manajemen risiko adalah metode yang sistematis serta bermakna untuk pemantauan manajemen risiko, identifikasi, pemantauan, pencarian solusi, pelaporan dan kebijakan organisasi. dan menghadapi ancaman terhadap organisasi. Beberapa penyebab terjadinya risiko adalah sumber daya manusia, bencana alam, serta kesalahan dalam proses perencanaan dan pengelolaan. Adapun manfaat dari manajemen risiko adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan lingkungan kerja yang aman serta terjamin untuk semua anggota atau karyawan perusahaan serta stakeholders terkait.
2. Dapat meningkatkan stabilitas kegiatan operasional perusahaan.
3. Dapat melindungi perusahaan serta lingkungan sekitar dari kemungkinan terjadinya risiko yang merugikan.
4. Dapat memproteksi semua pihak yang terlibat serta aset yang dimiliki dari risiko yang berbahaya.

Prinsip Manajemen Risiko

Risiko operasional adalah risiko yang pada umumnya disebabkan oleh masalah internal perusahaan karena lemahnya sistem kontrol manajemen yang dilakukan oleh perusahaan (Fahmi, 2016). Faktor permasalahan internal tersebut seperti kinerja pegawai yang buruk, kualitas sumber daya alam yang rendah, bencana alam, modal yang tidak sehat, kegagalan sistem, dan lain-lain. Manajemen risiko operasional dapat digunakan untuk mengurangi potensi dampak buruk dari tidak berfungsinya proses internal, disebabkan kesalahan manusia yang mengakibatkan kegagalan sistem dan/atau peristiwa eksternal. Untuk mencapai tujuan operasionalnya, perusahaan harus memperhitungkan risiko operasional yang dapat mempengaruhi kinerjanya, termasuk risiko kerugian karena proses internal, personel dan sistem yang tidak konsisten atau rusak karena peristiwa eksternal.

Manajemen Risiko Perusahaan

Enterprise Risk Management (ERM) atau Manajemen Risiko Perusahaan merupakan proses pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk memitigasi risiko. Manajemen risiko perusahaan mengatur praktik manajemen risiko ke dalam kerangka kerja yang memungkinkan organisasi untuk mengelola risiko secara terkoordinasi dan terpadu (Wesioly & Moeller, 2020). Adapun cara untuk menentukan risiko apa saja yang dihadapi oleh suatu usaha, dapat dilakukan melalui beberapa tahapan (Rika dan Romi, 2019), yaitu:

1. Pengidentifikasian Risiko

Pengidentifikasian risiko menjadi tahapan pertama yang harus dilakukan dalam manajemen risiko operasional. Perusahaan dapat mengidentifikasi jenis risiko serta karakteristik risiko operasional dari segala produk dan transaksi secara berkala. Risiko yang terjadi hingga menimbulkan kerugian dapat disebabkan oleh gangguan proses bisnis internal, kesalahan personel, kesalahan sistem, kerugian yang berada di luar perusahaan, pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pemantauan terhadap Risiko

Pemantauan risiko bertujuan untuk dapat memastikan bahwa risiko operasional berada dalam batas yang ditentukan. Pemantauan risiko secara berkala harus dilakukan untuk semua kemungkinan risiko operasional dan kasus kerusakan.

3. Penanganan Risiko

Opan Arifudin et al., (2020 :79) mengemukakan bahwa manajemen risiko adalah tindakan untuk melindungi perusahaan dari kerugian dengan menentukan cara terbaik untuk menghadapi risiko. Manajemen risiko ini diterapkan setelah risiko diidentifikasi dan dipantau. Hanafi (2016 :252) menunjukkan bahwa ketika risiko tidak dapat dihindari, perusahaan harus mengelola risiko. Penggunaan dua dimensi yaitu probabilitas dan tingkat keparahan risiko, manajemen risiko dapat mengurangi kemungkinan terjadinya peristiwa dan mengurangi tingkat keparahan (severity) atau bahkan mengendalikan keduanya.

Adapun tindakan yang dapat dilakukan sebagai cara penanganan risiko (Yasa, Dharma, Sudipta, 2013), adalah sebagai berikut:

- a. Penghindaran Risiko (Risk Avoidance), dapat dilakukan dengan cara menghindari segala aktivitas dengan tingkat kerugian yang tinggi.
- b. Pengurangan Risiko (Risk Reduction), dapat dilakukan dengan cara mempelajari secara keseluruhan terkait risiko serta melakukan upaya pencegahan terhadap sumber risiko atau dengan cara mengkombinasikan upaya agar risiko yang dihadapi tidak terjadi secara bersamaan.
- c. Menahan Risiko (Risk Retention), cara ini dilakukan karena dampak dari suatu peristiwa yang menjadi penyebab kerugian masih dapat diterima.
- d. Memindahkan Risiko (Risk Transfer), dapat dilakukan dengan cara mengasuransikan sebagian atau keseluruhan risiko kepada pihak lain.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi dan wawancara dengan pemilik usaha secara online. Teknik wawancara berupa tanya jawab digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi informasi terkait risiko bisnis yang dihadapi oleh Yodhsi Fashion Cirebon. Yodhsi Fashion Cirebon merupakan UMKM yang bergerak dalam bidang usaha ritel (*second-hand goods*). Yodhsi Fashion ini berlokasi di Kota Cirebon, Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Identifikasi Risiko

Dalam menjalankan aktivitas usaha berbasis online, Yodshi Fashion tentunya memiliki risiko bisnis yang akan dihadapi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara online yang dilakukan dengan pemilik usaha, identifikasi risiko pada Yodshi Fashion dipustkan pada risiko operasional karena permasalahan cenderung berpeluang muncul dari operasional usaha. Adapun risiko operaional diidentifikasi berdasarkan risiko internal, risiko sistem dan risiko eksternal.

Identifikasi risiko dilakukan berdasarkan analisis tingkat kemungkinan terjadi (frekuensi) dan tingkat konsekuensi (dampak) terjadinya risiko. Adapun tingkat frekuensi dan dampak diukur dengan menggunakan skala 1-5. Skala frekuensi dengan nilai 1,2,3,4, dan 5 mencerminkan tingkat kemungkinan terjadi risiko mulai dari tidak pernah, jarang, cukup sering, sering, dan sangat sering terjadi. Sementara skala dampak dengan nilai 1,2,3,4, dan 5 mencerminkan tingkat konsekuensi terjadinya risiko mulai dari sangat kecil, kecil, sedang, besar dan sangat besar.

Tabel 1.
Identifikasi Risiko Operasional pada Usaha Thrift Online Yodshi Fashion Cirebon

No.	Risiko Operasional	Kode	Identifikasi Risiko	Frekuensi	Dampak
1	Risiko Internal	A1	Karyawan suka tidak masuk sesuai jadwal	2	3
		A2	Adanya konflik antar karyawan	2	2
		A3	Kurangnya performa kerja karyawan dalam hal laundry dan packing orderan	3	3
		A4	Ketidaksesuai harapan dengan kualitas ball baju yang dibuka	4	4

		A5	Tidak selalu tersedianya stok ball yang di inginkan	3	4
2	Risiko Sistem	B1	Ketidakstabilan jaringan wifi pada saat live berlangsung	3	2
		B2	Naik turun trafik live yang memberikan ketidakstabilan dalam penjualan	3	5
		B3	Tingginya biaya admin aplikasi e-commerce	4	3
		B4	Tingginya biaya ongkos kirim ke beberapa daerah	3	3
3	Risiko Eksternal	C1	Persaingan yang ketat antar sesama thrift online	5	5
		C2	Sering terjadi pembatalan pesanan COD oleh konsumen	4	5
		C3	Sering terjadi PHP orderan saat live jualan berlangsung	5	4
		C4	Kurir ekspedisi yang tidak tepat waktu dalam mengambil dan mengirim pesanan	3	3

Penilaian Risiko

Berdasarkan Tabel Identifikasi Risiko Operasional diatas, langkah selanjutnya adalah menggunakan Matriks Likelihood-Impact. Matriks ini membantu mengevaluasi risiko prioritas berdasarkan tingkat kemungkinan terjadi dan dampak risiko. Area dalam matriks memiliki tiga warna, yaitu merah, kuning, dan hijau. Warna merah menunjukkan tingkat risiko tinggi, warna kuning menandakan tingkat risiko sedang, sementara warna hijau menunjukkan tingkat risiko rendah.

5				C3	C1
4			B3	A4	C2
3		B1	A3,B4,C4	A5	B2
2		A2	A1		
1					
	1	2	3	4	5

Gambar 1.
Likelihood – impact Matrix

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis manajemen risiko dengan menggunakan metode *Enterprise Risk Management (ERM)* pada kegiatan operasional Yodshi Fashion Cirebon, terdapat tujuh risiko yang menunjukkan tingkat risiko tinggi yaitu A4 (ketidaksesuai harapan dengan kualitas ball baju yang dibuka), A5 (tidak selalu tersediaanya stok ball yang di inginkan), B2 (naik turun trafik live yang memberi ketidakstabilan dalam penjualan), B3 (tingginya biaya admin aplikasi e-commerce), C1 (persaingan ketat antar sesama thrift online), C2 (sering terjadi pembatalan pesanan COD oleh konsumen), C3 (sering terjadi PHP orderan saat live jualan berlangsung). Selain itu ada empat risiko yang menunjukkan tingkat risiko sedang yaitu A1 (karyawan suka tidak masuk sesuai jadwal), A3 (kurangnya performa kerja karyawan dalam hal laundry dan packing orderan), B4 (tingginya biaya ongkos kirim ke bebrapa daerah), C4 (kurir ekspedisi yang tidak tepat waktu dalam mengambil dan mengirim paketan). Kemudian ada dua risiko yang menunjukkan tingkat risiko rendah yaitu A2 (adanya konflik antar karyawan), B1 (ketidakstabilan jaringan wifi).

Risiko operasional internal dengan tingkat risiko tinggi yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon terjadi pada proses pembelian ball baju dimana sering mendapatkan ketidaksesuain harapan kualitas baju yang dibuka dari ball tersebut juga stok ball yang di inginkan tidak selalu ada setiap kali ingin dibeli, ini biasanya terjadi dapat disebabkan oleh ketidakjujuran penjual ball dalam memberikan rekomendasi dan harga yang dipasang tidak sesuai pasaran pada umumnya juga kurangnya komunikasi antar pembeli kepada penjual ball tentang target kapan akan membeli ball lagi.

Pada risiko operasional sistem dengan tingkat risiko tinggi yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon terjadi pada naik turunnya trafik live dan tingginya biaya admin e-commerce, ini biasanya terjadi dapat disebabkan oleh kurang konsistennya jam live yang dilakukan oleh Yodshi Fashion Cirebon sehingga alur jam live tidak bisa di infokan secara sistematis kepada konsumen atau sistem e-commerce tersebut yang sedang mengalami permbaruan sistem sehingga memberikan pengaruh yang berdampak. Tingginya biaya admin e-commerce terkadang membuat konsumen maju mundur dalam melakukan orderan, hal ini disebabkan oleh kebijakan peraturan yang telah dibuat e-commerce tersebut secara keseluruhan pada penjual online.

Selanjutnya risiko operasional eksternal dengan internal tingkat risiko tinggi yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon adalah ketatnya persaingan antar penjual thrift online, sering terjadinya pembatalan COD oleh konsumen dan sering terjadi PHP orderan saat live

jualan berlangsung, hal ini terjadi dapat disebabkan kurang menariknya model baju, ketidaksesuaian harga dan kualitas, model yang monoton walaupun kualitas bagus sehingga konsumen berpindah ke toko lain. Untuk hal pembatalan COD dan PHP orderan saat live jualan berlangsung hal ini terjadi dapat disebabkan konsumen membeli tanpa berpikir panjang, ketidaktersediaan uang yang sudah di sisihkan duluan oleh konsumen karena ada prioritas lain dan kurangnya pengetahuan konsumen dalam hal sistem cara order lewat e-commerce.

Risiko operasional internal dengan tingkat risiko sedang yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon adalah karyawan suka tidak masuk sesuai jadwal dan kurangnya performa karyawan dalam hal laundry dan packing orderan, hal ini terjadi dapat disebabkan karena beban kerja yang terlalu berlebihan setiap harinya sehingga dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang sangat berdampak.

Pada risiko operasional sistem dengan tingkat risiko sedang yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon adalah tingginya biaya ongkos kirim ke beberapa daerah, hal ini terjadi dapat disebabkan voucher gratis ongkir dengan target pembelian tertentu yang dimiliki konsumen sudah habis atau rumah konsumen berada pada lokasi pedalaman.

Selanjutnya risiko operasional eksternal dengan tingkat risiko sedang yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon adalah kurir ekspedisi yang tidak tepat waktu dalam mengambil dan mengirim pesanan, hal ini terjadi dapat disebabkan karena terlalu banyaknya pesanan yang harus di jemput dan tidak sebanding dengan tenaga kerja yang ada, sehingga waktu pengiriman pesanan juga mengalami keterlambatan dan konsumen merasa terlalu menunggu lama untuk pesanan yang dibelinya.

Risiko operasional internal pada tingkat risiko rendah yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon adalah adanya konflik antar karyawan, hal ini terjadi dapat disebabkan beban kerja yang tidak merata tetapi upah gaji yang diterima tidak berbeda jauh selisihnya, kurangnya ketelitian dan kerapian dalam pekerjaan karyawan satu membuat karyawan lain harus merasakan dampaknya sehingga menambah pekerjaan karyawan lain.

Selanjutnya risiko operasional sistem pada tingkat risiko rendah yang terjadi pada Yodshi Fashion Cirebon adalah adanya ketidakstabilan jaringan wifi pada saat live berlangsung, hal ini terjadi dapat disebabkan kapasitas router dan kecepatan internet yang dipakai oleh Yodshi Fashion Cirebon tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko Yodshi Fashion Cirebon memprioritaskan risiko tinggi, namun tetap mempertahankan fleksibilitas terhadap risiko lain yang mungkin muncul. Dalam hal ini, untuk menyikapi risiko operasional yang dihadapi oleh Yodshi Fashion Cirebon adalah dengan melakukan pengurangan terhadap risiko dengan cara melakukan upaya pencegahan terhadap risiko yang berpotensi menyebabkan kerugian. Adapun cara yang dapat di terapkan oleh Yodshi Fashion Cirebon dalam upaya pencegahan mengurangi kemungkinan terjadinya risiko operasional adalah sebagai berikut :

1. Yodshi Fashion Cirebon harus melakukan survei ke beberapa tempat distributor ball harganya sesuai dengan kualitas ball tersebut dan yang dapat menyediakan stok ball sesuai permintaan dalam jangkauan waktu yang cepat.
2. Yodshi Fashion Cirebon harus melakukan survei kinerja karyawan dalam waktu tertentu untuk mengetahui apa saja kendala dalam efektivitas kemampuan dan keterampilan karyawan tersebut agar hasil kerja karyawan dapat terus meningkat.
3. Yodshi Fashion Cirebon harus membuat jadwal yang konsisten untuk waktu live setiap harinya agar trafik live pada e-commerce tidak berantakan dan harus menerapkan sistem bayar setengah harga dengan cara transfer agar tidak ada satupun konsumen yang berpeluang membatalkan orderan saat COD.
4. Yodshi Fashion Cirebon harus membuat sistem penetapan strategi harga yang lebih menarik dengan paketan thrift yang berkualitas juga model baju yang bervariasi dan kekinian, sistem harga reseller dengan pembelian tertentu, juga memberikan give away pada setiap sesi live agar dapat menarik daya tarik pembelian dari konsumen, hal ini dapat membantu Yodshi Fashion Cirebon bersaing di pasaran online.
5. Untuk hal tingginya biaya admin e-commerce Yodshi Fashion dapat menjelaskan dengan detail kepada calon konsumen mengapa ada sistem seperti itu, agar konsumen lebih mengerti sehingga dapat menerimanya, begitu juga dengan hal PHP orderan saat live, Yodshi Fashion Cirebon wajib terus mengingatkan kepada setiap konsumen yang bergabung pada live agar mengecek ongkos kirim terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian pada Yodshi Fashion Cirebon dengan pendekatan *Enterprise Risk Management (ERM)*, dari langkah awal yang telah dilakukan mengidentifikasi risiko terdapat tiga belas risiko yang terjadi berpusat pada risiko operasional yang didasarkan pada risiko

internal, risiko sistem, dan risiko eksternal. Pada awalnya Yodshi Fashion Cirebon belum pernah melakukan penilaian risiko yang mungkin muncul dari kegiatan operasional sehari-hari sehingga Yodshi Fashion Cirebon tidak mengetahui secara pasti mengenai risiko-risiko yang memiliki probabilitas serta dampak yang ditimbulkan mulai dari risiko rendah, risiko sedang, dan risiko tinggi. Dari adanya penerapan *Enterprise Risk Management (ERM)* pada usaha mereka, maka dapat diketahui permasalahan atau sumber terjadinya risiko yang mungkin di anggap biasa saja dapat berdampak besar dan menimbulkan kerugian yang berkelanjutan, sehingga lewat analisi *Enterprise Risk Management (ERM)* Yodshi Fashion Cirebon mampu melakukan tindakan untuk menyelesaikan risiko sampai dengan ke akar permasalahan risiko tersebut, serta menangani risiko operasional tersebut dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A. P., & Dahlia, L. (2022). Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 Dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(02), 78–90. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i02.483>
- Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Buana, U. M. (1997). Journal of International Hospitality, Leisure and Tourism Management. *Physiotherapy*, 83(8), 416. [https://doi.org/10.1016/s0031-9406\(05\)65720-3](https://doi.org/10.1016/s0031-9406(05)65720-3)
- Sihombing, R. P., Tambun, A. S., Nababan, E. Z. R., Sibuea, J. M. K., & Shafa, R. A. (2024). Analisis Risiko Operasional Berbasis Pendekatan Enterprise Risk Management pada Coffee Shop 90 Derajat Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(1), 485–493. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i1.3729>
- Suarningsih, N. K., Nugroho, W. B., & Aditya, i G. N. A. K. (2021). Thrift Shopping Sebagai Alternatif Konsumsi Fashion Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana. *Jurnal Ilmiah Sosiologi 1.2 (2021)*, 1(2), 1–12.
- Syaraahiyya, A., & Rusadi, S.T., M. Eng., E. Y. (2023). Fenomena Thrift Shopping Di Kalangan Masyarakat Akibat Perubahan Gaya Hidup Modern (Studi Globalisasi Di Wilayah Jawa Timur). *Abdi Masyarakat*, 5(1), 2087. <https://doi.org/10.58258/abdi.v5i1.3564>
- Syuhendra, S., & Hamdani, A. U. (2020). Penjualan Online Berbasis E-Commerce Pada Toko Adhizzshop Dengan Menggunakan Woocommerce. *IDEALIS : InDonEsiA Journal Information System*, 3(1), 26–33. <https://doi.org/10.36080/idealis.v3i1.1476>