



Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 pada Studi Kasus Hotel Jakarta di Balikpapan

Mohammad Reza Fahlevi^{1*}, Febri Rahmawati², Andi Mira Detavi³, Julice Vaneza Sihalo⁴, Nur Fadillah⁵, Elifas Lolo Padang⁶, I Putu Deny Arthawan Sugih Prabowo⁷

^{1*} Program Studi Teknik Informatika, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia, Balikpapan, Indonesia.

²³⁴⁵⁶⁷ Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia

*Corresponding email: rezafah@unusia.ac.id

Received: 8/Februari/2025

Accepted: 25/April/2025

Revised: 25/April/2025

Published: 25/April/2025

To cite this article:

Fahlevi, M. R., Rahmawati, F., Detavi, A. M., Sihalo, J. V., Fadillah, N., Padang, E. L & Prabowo, I. P. D. A. (2025). Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 pada Studi Kasus Hotel Jakarta di Balikpapan. *SPECTA Journal of Technology*, 9(1), 36-51. [10.35718/specta.v9i1.1324](https://doi.org/10.35718/specta.v9i1.1324)

Abstract

This study aims to analyze the implementation of ISO 31000-based risk management at Jakarta Hotel in Balikpapan, which contends with operational challenges such as fluctuating occupancy rates, staffing issues, and supply chain disruptions. Risk management is an important component in undergoing the sustainability of hotel operations, especially in the hospitality sector which is faced with economic, regulatory, and reputational risks. A structured risk management approach is needed to mitigate those risks and ensure the hotel can operate optimally. SWOT and PESTLE analysis are the research methods used in understanding the internal and external conditions of Hotel Jakarta, which are then followed by the ISO 31000-based risk management process, namely risk identification, risk analysis, risk evaluation, and risk treatment. The results show that Hotel Jakarta faces various risks, including operational risks related to the lack of digitalization, economic risks due to cash flow instability, and reputational risks caused by negligence in guest services. The proposed mitigation strategies include digitizing the hotel's management system, collaborating with external partners, and improving employee training and competency. The implementation of ISO 31000-based risk management helps the hotel in minimizing the negative impact of risks and improving readiness in facing future challenges. Overall, this study confirms the importance of implementing a structured risk management framework to improve operational sustainability and customer satisfaction.

Keyword : Risk management, ISO 31000, hotel, risk analysis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 pada Hotel Jakarta di Balikpapan, yang menghadapi tantangan operasional seperti fluktuasi tingkat hunian, permasalahan tenaga kerja, dan gangguan rantai pasok. Manajemen risiko merupakan komponen penting dalam menjalani keberlanjutan operasional hotel, khususnya di sektor perhotelan yang berhadapan dengan risiko ekonomi, regulasi, dan reputasi. Pendekatan manajemen risiko yang terstruktur diperlukan untuk memitigasi risiko-risiko tersebut dan memastikan hotel dapat beroperasi dengan optimal. Analisis SWOT dan PESTLE menjadi metode penelitian yang digunakan dalam memahami kondisi internal dan eksternal Hotel Jakarta, yang kemudian diikuti oleh proses manajemen risiko berbasis ISO 31000, yaitu identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, hingga perlakuan risiko. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa Hotel Jakarta menghadapi berbagai risiko, termasuk risiko operasional terkait kurangnya digitalisasi, risiko ekonomi akibat ketidakstabilan arus kas, serta risiko reputasi yang disebabkan oleh kelalaian dalam pelayanan tamu. Strategi mitigasi yang diusulkan mencakup digitalisasi sistem manajemen hotel, kolaborasi dengan mitra eksternal, serta peningkatan pelatihan dan kompetensi karyawan. Penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 membantu hotel dalam meminimalkan dampak negatif risiko dan meningkatkan kesiapan dalam menghadapi tantangan di masa depan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan kerangka kerja manajemen risiko yang terstruktur untuk meningkatkan keberlanjutan operasional dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen risiko, ISO 31000, hotel, analisis risiko

1. Introduction

Industri perhotelan memainkan peran penting dalam sektor pariwisata, dengan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan daerah (Putri & Suharto, 2023). Namun, di era digital saat ini, industri ini menghadapi tantangan baru berupa persaingan yang semakin kompetitif, perubahan preferensi konsumen, serta tekanan untuk memenuhi standar layanan yang terus berkembang. Hal ini menuntut hotel untuk terus berinovasi guna meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan (Mulyana, 2019). Dalam konteks tersebut, penerapan manajemen risiko menjadi hal yang sangat krusial untuk menjamin kelangsungan usaha dan kualitas pelayanan.

Manajemen risiko, sebagaimana didefinisikan dalam kerangka *Enterprise Risk Management – COSO*, merupakan proses identifikasi, penilaian, dan pengendalian risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Dalam sektor perhotelan, risiko dapat meliputi berbagai aspek, seperti keamanan data tamu, manajemen sumber daya manusia, pemenuhan standar layanan, serta kepatuhan terhadap regulasi.

Hotel Jakarta di Balikpapan dipilih sebagai objek penelitian bukan hanya karena merupakan salah satu hotel tertua dan berpengalaman di kota tersebut, tetapi juga karena posisinya yang strategis di pusat kegiatan industri dan bisnis Balikpapan. Kota ini dikenal sebagai pusat industri migas dan manufaktur di Kalimantan Timur, yang menjadikan dinamika operasional hotel semakin kompleks dan penuh risiko. Selain itu, berdasarkan hasil diskusi awal dengan pihak manajemen hotel, diketahui bahwa Hotel Jakarta belum pernah melakukan *risk assessment* secara menyeluruh. Pihak manajemen juga menyatakan keinginan untuk mulai menerapkan standar manajemen risiko yang lebih sistematis dan terstruktur, khususnya berbasis ISO 31000. Hal ini memberikan urgensi dan relevansi bagi penelitian ini, terutama dalam memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan manajemen risiko yang berbasis standar internasional dalam mendukung keberlangsungan bisnis perhotelan di tengah tantangan yang terus berkembang.

Penelitian terkait manajemen risiko sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Nice dan Imbar (2016) menemukan bahwa tingkatan risiko yang memiliki nilai kemungkinan dan dampak yang tinggi adalah aset, baik berupa data perangkat lunak, perangkat keras, maupun sumber daya manusia. Penelitian lain oleh Yूसिसानी, D.S (2021) pada hotel syariah menyoroti pentingnya strategi mitigasi risiko untuk memperbaiki layanan yang sesuai prinsip syariah. Namun, sebagian besar penelitian tersebut belum mengkaji secara spesifik penerapan ISO 31000:2018 dalam konteks hotel konvensional. Di sinilah letak gap penelitian ini, yaitu belum adanya studi yang mendalam mengenai penerapan ISO 31000:2018 untuk mengidentifikasi dan memitigasi risiko operasional pada hotel di wilayah berkembang seperti Balikpapan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko operasional yang dihadapi Hotel Jakarta di Balikpapan serta merumuskan strategi mitigasi risiko berbasis ISO 31000:2018. ISO 31000:2018, sebagaimana dijelaskan dalam Manajemen Risiko Berbasis SNI ISO 31000, menyediakan kerangka kerja konseptual dan sistematis untuk mengelola risiko melalui pendekatan *Plan-Do-Check-Action* (PDCA), yang memungkinkan penerapan mitigasi risiko yang efektif. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Risiko operasional apa saja yang

dihadapi oleh Hotel Jakarta di Balikpapan? dan (2) Bagaimana strategi mitigasi risiko operasional yang dapat diterapkan berdasarkan ISO 31000:2018.

2. Studi Literatur

2.1 Risiko

Risiko dapat diartikan sebagai potensi munculnya peristiwa atau kondisi yang tidak diinginkan, yang dapat berakibat pada terjadinya kegagalan. Risiko memiliki ciri utama berupa ketidakpastian dan adanya potensi kerugian (Stamatis, 2019). Dalam *International Organization for Standardization (ISO) Guide* (2009) risiko adalah pengaruh ketidakpastian pada tujuan, sedangkan dalam *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Enterprise Risk Management–Integrated Framework* (2004), peristiwa dengan dampak negatif merupakan risiko, yang dapat menghambat penciptaan nilai atau mengurangi nilai yang ada.

2.2 Manajemen Risiko

Berdasarkan ISO 31000:2018 (Badan Standardisasi Nasional, 2018) manajemen risiko didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengelola risiko dalam sebuah organisasi. Manajemen risiko terintegrasi adalah proses identifikasi, analisis, evaluasi dan pengelolaan semua risiko yang potensial dan diterapkan terhadap semua unit/bagian/program/kegiatan mulai dari penyusunan rencana strategis, penyusunan dan pelaksanaan program dan anggaran, pertanggungjawaban dan monitoring dan evaluasi serta pelaporan. (PERMENKES No 25 Tahun 2019). Adapun kegiatan manajemen risiko meliputi enam tahap kegiatan yaitu perencanaan manajemen risiko (*risk management planning*), identifikasi risiko (*risk identification*), analisis kualitatif risiko (*qualitative risk analysis*), analisis kuantitatif risiko (*quantitative risk analysis*), rencana tanggapan risiko (*risk response planning*), serta pengawasan dan monitor risiko (*risk monitoring and control*).

2.3 Setting the Context

Setting the context adalah langkah awal dalam proses manajemen risiko yang bertujuan untuk menetapkan parameter internal dan eksternal, serta tujuan yang akan menjadi dasar untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengelola risiko (Hillson, D., & Simon, P. 2020). Berikut adalah elemen-elemen utama dalam *setting the context*:

1. Memahami lingkungan eksternal dan internal
2. Menentukan ruang lingkup dan kriteria risiko
3. Mengidentifikasi pemangku kepentingan
4. Menyusun proses dan kerangka kerja

2.4 Analisis SWOT

Analisis SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman) merupakan alat strategis yang digunakan untuk mengevaluasi posisi suatu organisasi dibandingkan dengan pesaingnya (Phadermrod, 2019). Menurut Kistari & Marlina (2022), analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi berbagai variabel secara sistematis guna menyusun strategi bagi suatu perusahaan. Lebih jelasnya, analisis SWOT diuraikan sebagai berikut.

- Kekuatan (*strengths*) merujuk pada keunggulan yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan pesaing, seperti reputasi merek yang solid, tenaga kerja yang berkualitas, atau produk yang memiliki keunikan tertentu (Indeed, 2021).
- Kelemahan (*weakness*) mencakup keterbatasan yang dihadapi perusahaan, seperti penggunaan teknologi yang sudah usang atau praktik manajemen yang kurang efektif (Minister of Finance of the Republic of Indonesia, 2020).
- Peluang (*opportunities*) adalah faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memperoleh keunggulan, seperti tren pasar, perubahan dalam perilaku konsumen, atau inovasi teknologi.
- Ancaman (*threats*) merupakan faktor eksternal yang bisa memberikan dampak buruk bagi perusahaan, seperti meningkatnya persaingan, perubahan regulasi, atau kondisi ekonomi yang memburuk (Purnomo et al., 2020).

2.5 Analisis PESTLE

Analisis PESTLE merupakan alat analisis yang cukup sederhana dan efektif digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan eksternal perusahaan yang dapat mempengaruhi keberlangsungan bisnis. PESTLE merupakan sebuah singkatan dari beberapa kata, sehingga sangat mudah untuk diingat, yaitu: Politik, Ekonomi, Sosial dan Budaya, Teknologi, *Environment* (Lingkungan), dan Legal/Hukum.

2.6 Risk Identification and Assessment

Risk Identification and Assessment adalah dua langkah penting dalam proses manajemen risiko yang bertujuan untuk mengenali risiko yang mungkin terjadi dan mengevaluasi dampaknya terhadap organisasi.

2.6.1 Risk Identification

Tahap ini berfokus pada pengenalan risiko yang berpotensi mempengaruhi tujuan organisasi. Prosesnya melibatkan identifikasi sumber risiko, kejadian yang mungkin terjadi, dan faktor-faktor yang dapat memicu risiko. Pendekatan yang sering digunakan untuk identifikasi risiko meliputi wawancara, lokakarya dengan pemangku kepentingan, analisis dokumen, serta penggunaan alat seperti checklist dan diagram sebab-akibat (*cause-and-effect diagrams*) (ISO 31000:2018).

2.6.2 Risk Assessment

Setelah risiko diidentifikasi, tahap selanjutnya adalah menilai risiko tersebut berdasarkan dua parameter utama: tingkat kemungkinan terjadinya dan tingkat dampaknya terhadap organisasi. Hasil penilaian ini biasanya dituangkan dalam bentuk risk matrix atau heat map yang memprioritaskan risiko berdasarkan tingkat keparahan dan urgensinya. Selain itu, analisis dapat dilakukan secara kualitatif atau kuantitatif, tergantung pada kebutuhan dan kompleksitas organisasi. Penilaian risiko membantu organisasi untuk menentukan tindakan yang sesuai, seperti mitigasi, penerimaan, penghindaran, atau transfer risiko (Hillson & Simon, 2020).

2.7 Risk Analysis and Business Impact Evaluation

2.7.1 Risk Analysis

Risk analysis adalah proses untuk memahami sifat risiko yang telah diidentifikasi serta mengevaluasi karakteristiknya. Analisis ini bertujuan untuk menentukan tingkat risiko dengan mempertimbangkan kemungkinan (*likelihood*) terjadinya dan dampak (*impact*) yang ditimbulkan. Dalam praktiknya, *risk analysis* dapat dilakukan secara kualitatif, dengan menggunakan kategori deskriptif (misalnya tinggi, sedang, rendah), atau kuantitatif, dengan menggunakan data numerik untuk menghitung probabilitas dan nilai dampak (ISO 31000:2018).

2.7.2 Business Impact Evaluation

Business impact evaluation adalah proses untuk menilai sejauh mana risiko yang terjadi dapat mempengaruhi operasi bisnis dan tujuan strategis organisasi. Fokus utama dari BIE adalah pada dampak langsung dan tidak langsung dari risiko, seperti kerugian finansial, gangguan operasional, reputasi, kepatuhan hukum, dan kepuasan pelanggan. Evaluasi ini biasanya dilakukan dengan menggunakan skenario risiko untuk memperkirakan potensi kerugian serta waktu yang diperlukan untuk pemulihan. BIE sering menjadi dasar dalam pengembangan strategi mitigasi risiko dan perencanaan kontinuitas bisnis (*business continuity planning*) (Hillson & Simon, 2020).

2.8 Risk Response

Risk response memastikan bahwa organisasi tidak hanya memahami risiko, tetapi juga mengambil tindakan yang tepat untuk mengelolanya secara proaktif, sehingga mampu meminimalkan dampak negatif dan memanfaatkan peluang yang ada (ISO 31000:2018). Terdapat empat strategi utama dalam *risk response*:

1. Menghindari Risiko (*Risk Avoidance*)

Strategi ini dilakukan dengan menghilangkan aktivitas atau kondisi yang menjadi sumber risiko. Pendekatan ini cocok untuk risiko dengan dampak signifikan yang tidak dapat diterima oleh organisasi, misalnya menghentikan proyek tertentu yang terlalu berisiko (ISO 31000:2018).

2. Mengurangi Risiko (*Risk Mitigation*)

Strategi ini bertujuan untuk menurunkan kemungkinan atau dampak risiko hingga berada pada tingkat yang dapat diterima. Tindakan mitigasi dapat berupa penerapan pengendalian tambahan, seperti pelatihan karyawan, penggunaan teknologi yang lebih aman, atau penerapan kebijakan baru (Hillson & Simon, 2020).

3. Mentransfer Risiko (*Risk Transfer*)

Pendekatan ini melibatkan pengalihan dampak finansial risiko kepada pihak ketiga, seperti melalui asuransi atau kontrak dengan mitra yang memiliki tanggung jawab atas risiko tersebut. Strategi ini umum digunakan untuk risiko yang tidak dapat dihindari sepenuhnya tetapi dapat dialihkan kepada pihak yang lebih mampu mengelolanya (ISO 31000:2018).

4. Menerima Risiko (*Risk Acceptance*)

Dalam beberapa kasus, organisasi dapat memutuskan untuk menerima risiko tanpa tindakan tambahan jika dampaknya kecil atau jika biaya mitigasi lebih tinggi dibandingkan potensi kerugian. Keputusan ini biasanya didasarkan pada analisis biaya-manfaat yang matang (Hillson & Simon, 2020).

3. Metode

3.1 Diagram Alir

Diagram alir penelitian merupakan gambaran langkah-langkah yang diambil dalam pelaksanaan penelitian dengan tujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap proses yang kompleks secara visual dan terstruktur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus sebagai metode utama. Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 di Hotel Jakarta Balikpapan.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen hotel, observasi langsung terhadap proses operasional, serta studi dokumentasi terkait kebijakan dan prosedur yang berlaku. Diagram alir dalam Gambar 3.1 berikut menggambarkan secara sistematis proses penelitian serta tahapan-tahapan dalam penerapan manajemen risiko di Hotel Jakarta Balikpapan.



Gambar 1: Diagram Alir Penelitian

3.2 Prosedur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami manajemen risiko di Hotel Jakarta. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan lima partisipan yang dipilih secara *purposive*, terdiri dari dua manajer operasional, satu staf *front office*, satu staf *housekeeping*, dan satu staf keamanan, serta didukung oleh observasi langsung dan studi dokumentasi internal. Analisis data dilakukan menggunakan metode SWOT untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal seperti kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, serta metode PESTLE untuk mengidentifikasi pengaruh faktor politik, ekonomi, sosial, teknologi, hukum, dan lingkungan terhadap dinamika risiko di hotel. Adapun prosedur penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

3.2.1 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan evaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dimiliki oleh Hotel Jakarta (Zuryati & Hanafiah, 2023).

3.2.2 Analisis PESTLE

Analisis PESTLE adalah evaluasi faktor eksternal yang mempengaruhi manajemen risiko di Hotel Jakarta Balikpapan melalui enam aspek utama: politik (*political*), ekonomi (*economic*), sosial (*social*), teknologi (*technological*), hukum (*legal*), dan lingkungan (*environmental*).

3.2.3 Identifikasi Risiko (*Risk Identification*)

Pada identifikasi risiko, peneliti menentukan sasaran dari identifikasi risiko adalah untuk menemukan, mengenali dan menjabarkan risiko yang dapat menunjang atau menghambat pencapaian sasaran

organisasi (Zunita, 2019). Informasi yang relevan, memadai, dan mutakhir merupakan hal penting dalam mengidentifikasi risiko.

3.2.4 Analisis Risiko (Risk Analysis)

Pada tahap analisis risiko, peneliti mengelompokkan kemungkinan risiko yang sudah teridentifikasi dan membuat serta menentukan alternatif terbaik untuk setiap risiko yang telah teridentifikasi. Digunakan tabel *likelihood* untuk mengetahui seberapa sering risiko terjadi dalam satu waktu tertentu dan tabel *impact* untuk melihat ukuran dampak yang diberikan (Zulkifli & Hasanah, 2020).

Tabel 1: *Likelihood*

Rating	Kriteria	Keterangan	Frekuensi
1	<i>Rare</i>	Risiko hampir tidak pernah terjadi	>2 tahun
2	<i>Unlikely</i>	Risiko jarang terjadi	1-2 tahun
3	<i>Possible</i>	Risiko kadang-kadang terjadi	7-12 bulan
4	<i>Likely</i>	Risiko sering terjadi	4-6 bulan
5	<i>Certain</i>	Risiko pasti terjadi	1-3 bulan

Tabel 2: *Impact*

Rating	Kriteria	Keterangan
1	<i>Insignificant</i>	Tidak mengganggu aktivitas perusahaan.
2	<i>Minor</i>	Aktivitas perusahaan sedikit terhambat namun aktivitas inti perusahaan tidak terganggu.
3	<i>Moderate</i>	Menyebabkan gangguan pada proses bisnis sehingga sebagian jalannya aktivitas perusahaan terhambat.
4	<i>Major</i>	Menghambat hampir seluruh aktivitas perusahaan.
5	<i>Catastrophic</i>	Aktivitas perusahaan berhenti karena proses bisnis mengalami gangguan total.

3.2.5 Evaluasi Risiko (Risk Evaluation)

Pada tahap evaluasi risiko, peneliti harus melakukan proses evaluasi untuk memperhatikan kendala apa saja yang terjadi setelah dibuatnya alternatif penyelesaian risiko serta melakukan monitoring untuk melihat bagaimana dampak dari perlakuan risiko untuk menangani setiap risiko (Stamatis, 2019). Dalam tahap evaluasi risiko digunakan matriks risiko, yang berasal hasil dari analisis risiko, kemudian dimasukkan ke dalam matriks.

Likelihood	Certain	5	Medium	Medium	High	High	High
	Likely	4	Medium	Medium	Medium	High	High
	Possible	3	Low	Medium	Medium	Medium	High
	Unlikely	2	Low	Low	Medium	Medium	Medium
	Rare	1	Low	Low	Low	Medium	Medium
Impact			1	2	3	4	5
			Insignificant	Minor	Moderate	Major	Catastrophic

Gambar 2: Evaluasi Risiko (Stamatis, 2019)

3.2.6 Perlakuan Risiko (Risk Treatment)

Setelah dilakukan proses penilaian risiko yang meliputi identifikasi risiko, analisis risiko, dan evaluasi risiko. Selanjutnya akan dilakukan proses perlakuan risiko (Zamzami, 2021). Pada tahap ini, akan diberikan saran dan usulan dalam memperlakukan risiko - risiko yang telah teridentifikasi dengan harapan dapat meminimalisir munculnya risiko tersebut, sehingga semua aktivitas dapat berjalan secara optimal.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Setting the Context

Dalam manajemen risiko, langkah awal yang esensial adalah *setting the context*, yang bertujuan untuk memahami kondisi internal dan eksternal organisasi secara menyeluruh. Proses ini memastikan bahwa manajemen risiko dilakukan secara relevan dan selaras dengan tujuan strategis organisasi. Dua metode yang sering digunakan dalam tahap ini adalah SWOT *analysis* dan PESTLE *analysis*.

4.1.1 Analisis SWOT

SWOT analysis membantu Hotel Jakarta Balikpapan mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam lingkungan internal maupun eksternal. Berikut adalah hasil analisis SWOT pada Hotel Jakarta Balikpapan.

Tabel 3: Analisis SWOT Hotel Jakarta Balikpapan

Analisis SWOT	Deskripsi
<i>Strengths</i> (Kekuatan)	- Berprinsip syariah - Memberikan pelayanan penuh untuk kepuasan pelanggan - Lokasi yang strategis di dekat pusat kota
<i>Weakness</i> (Kelemahan)	Operasional yang masih dilakukan manual dan belum menggunakan sistem digital
<i>Opportunities</i> (Peluang)	- Memanfaatkan pemaparan digital (Contoh : traveloka) agar tamu dapat menemukan Hotel Jakarta dengan mudah - Sektor pariwisata di Kalimantan Timur yang memiliki tren positif
<i>Threats</i> (Ancaman)	- Penurunan pengunjung pada saat terjadi wabah, misalnya pada waktu itu pandemi Covid 19 yang mengakibatkan penurunan pendapatan hotel - Persaingan ketat dengan hotel berbintang lainnya di Balikpapan - Perubahan kebijakan pemerintah

4.1.2 Analisis PESTLE

PESTLE *analysis* berfokus pada identifikasi faktor eksternal seperti politik, ekonomi, sosial, teknologi, lingkungan, dan hukum yang mempengaruhi organisasi. Analisis PESTLE Hotel Jakarta Balikpapan ditunjukkan pada Tabel 4. sebagai berikut.

Tabel 4: Analisis PESTLE Hotel Jakarta Balikpapan

Analisis PESTLE	Deskripsi
Politik	Kepatuhan terhadap regulasi, dukungan pariwisata dan insentif pajak, dapat mendukung keberlanjutan bisnis. Stabilitas politik, kebijakan visa, serta regulasi terhadap tenaga kerja dan lingkungan menjaga arus wisatawan dan menghindari risiko hukum.
Ekonomi	Pertumbuhan ekonomi yang baik dapat mendorong lebih banyak orang untuk bepergian. Sebaliknya, jika terjadi resesi atau inflasi tinggi, orang-orang menunda perjalanan sehingga mengurangi pengunjung hotel. Hotel Jakarta harus mampu beradaptasi dengan perubahan ekonomi untuk menjaga keberlanjutan usaha.

Sosial	Beberapa masyarakat peduli terhadap hotel yang sesuai dengan nilai-nilai agama. Dengan konsep halal, hotel jakarta dapat memenuhi kebutuhan pengunjung yang mencari akomodasi dengan prinsip halal.
Teknologi	Perkembangan teknologi yang cepat memberikan peluang bagi Hotel Jakarta untuk meningkatkan profit bisnis. Dengan pemanfaatan media sosial untuk memasarkan Hotel Jakarta agar lebih dikenal oleh banyak orang.
Hukum (Legal)	Dalam melakukan bisnis, diperlukan adanya perizinan atau kelegalan usaha. Dalam hal ini, hotel harus memastikan semua izin usaha, izin operasional, termasuk izin mendirikan bangunan, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu hotel wajib mematuhi peraturan undang undang yang berlaku.
Lingkungan	Dengan semakin ketatnya peraturan lingkungan, hotel Jakarta ini harus mematuhi peraturan pengelolaan limbah dan ikut dalam pengembangan hotel ramah lingkungan untuk meningkatkan daya tarik hotel, termasuk penanaman pohon besar untuk pelestarian lingkungan sesuai arahan Dinas Lingkungan Kota Balikpapan.

4.2 Risk Identification and Assessment

Dalam manajemen risiko, tahap ini merupakan analisis yang penting dalam proses manajemen risiko di sebuah organisasi, yang bertujuan untuk mengidentifikasi risiko yang mungkin terjadi dan mengevaluasi dampaknya terhadap organisasi. Berikut adalah hasil analisis risk identification and assessment di Hotel Jakarta Balikpapan.

4.2.1 Risiko Usaha

Risiko usaha adalah suatu hal hambatan dan merugikan yang bisa saja terjadi kapan saja ketika membangun usaha. Adapun risiko usaha yang ada pada Hotel Jakarta Balikpapan sebagai berikut.

Tabel 5: Risiko Usaha Hotel Jakarta Balikpapan

<i>Risk Code</i>	<i>Risk Event</i>	<i>Risk Cause</i>	<i>Departemen Terkait</i>
RU-1	Persaingan ketat	Bersaing dengan hotel-hotel besar di Kota Balikpapan yang memiliki predikat bintang lebih besar serta kurangnya inovasi dan pembaruan layanan.	<i>General</i>
RU-2	Terjadinya wabah atau pandemi, misalnya Covid-19	Pandemi yang melanda dunia yang menyebabkan terbatasnya aktivitas manusia.	<i>General</i>
RU-3	Minimnya kerja dengan pihak eksternal	Kurangnya jaringan dengan mitra eksternal	<i>General</i>
RU-4	Kelalaian karyawan	Ketergantungan pada sistem yang masih manual sehingga menimbulkan potensi <i>human error</i> yang tinggi	<i>Front Office</i>
RU-5	Perselisihan hak waris	Minimnya perencanaan warisan (<i>estate planning</i>) bagi perusahaan milik keluarga seperti ini.	<i>General</i>
RU-6	Kehilangan Pelanggan	Ketersediaan kamar yang sudah penuh sehingga hotel tidak dapat memenuhi permintaan kamar dari pelanggan.	<i>Front Office</i>

4.2.2 Risiko Ekonomi

Risiko ekonomi (*economic risk*) adalah potensi kerugian yang dapat dialami oleh suatu bisnis, individu atau negara sekalipun industri perhotelan, akibat dari perubahan atau kondisi yang tidak menguntungkan

dalam perekonomian. Adapun faktor-faktor yang berkontribusi pada risiko ekonomi meliputi resesi, inflasi, fluktuasi nilai tukar, dan lainnya. Berikut merupakan risiko ekonomi yang mungkin terjadi pada Hotel Jakarta Balikpapan.

Tabel 6: Risiko Ekonomi Hotel Jakarta Balikpapan

<i>Risk Code</i>	<i>Risk Event</i>	<i>Risk Cause</i>	<i>Departemen Terkait</i>
RE-1	Kehilangan pembukuan	Sistem yang masih manual ini memungkinkan untuk dokumen yang ada tidak tersusun rapi dan pengarsipannya kurang terstruktur, terlebih lagi tanpa prosedur kontrol yang jelas.	<i>Accounting</i>
RE-2	Keterbatasan modal untuk ekspansi	Keterbatasan yang dapat menghambat renovasi, perluasan, atau peningkatan fasilitas ini bisa dipicu dari kurangnya akses dari pembiayaan eksternal seperti lembaga pinjaman dana karena hotel yang sifatnya milik keluarga dan kurang akan rekam jejak atau jaminan.	<i>Accounting</i>
RE-3	Risiko nilai tukar dan inflasi	Sebab hanya fokus pada pasar lokal maka hotel rentan terhadap perubahan ekonomi yang dapat mempengaruhi tingkat hunian dan pendapatan hotel.	<i>Accounting</i>
RE-4	Ketidakstabilan arus kas	Adanya penurunan penjualan kamar hotel dan keterbatasan dalam pemasaran.	<i>Accounting</i>

4.2.3 Risiko Kebijakan Pemerintah

Operasional perusahaan perhotelan dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah yang bisa berubah sewaktu-waktu. Hotel-hotel menghadapi kemungkinan perubahan peraturan yang tak terduga atau tidak menguntungkan yang dapat berdampak pada aktivitas bisnis dan layanan yang mereka tawarkan. Berikut adalah risiko kebijakan pemerintah pada Hotel Jakarta Balikpapan.

Tabel 7: Risiko Kebijakan Pemerintah Hotel Jakarta Balikpapan.

<i>Risk Code</i>	<i>Risk Event</i>	<i>Risk Cause</i>	<i>Departemen Terkait</i>
RKP-1	Perubahan regulasi pajak	Perubahan regulasi pemerintah daerah untuk menaikkan tarif pajak hotel untuk meningkatkan pendapatan daerah ini memicu peningkatan biaya operasional dan mengurangi margin keuntungan.	<i>Accounting</i>
RKP-2	Pembatasan operasional kapasitas	Sering diterapkan pada kondisi darurat seperti pandemi atau bencana.	<i>General</i>
RKP-3	Pembatasan lingkungan pembangunan	Pemerintah menerapkan regulasi lingkungan untuk pengolahan sampah dan menjaga kelestarian alam dengan wajib penanaman pohon besar (contoh :Pohon Ketapang) di lingkungan hotel.	<i>General</i>
RKP-4	Regulasi minimum upah	Pemerintah yang menaikkan upah minimum sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan pekerja.	<i>Accounting</i>

4.2.4 Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko yang muncul akibat ketidakefektifan sistem internal yang diterapkan, kesalahan manusia, kerusakan sistem, serta faktor eksternal seperti bencana alam, aksi demonstrasi besar, dan lainnya.

Tabel 8: Risiko Operasional Hotel Jakarta Balikpapan

<i>Risk Code</i>	<i>Risk Event</i>	<i>Risk Cause</i>	<i>Departemen Terkait</i>
RO-1	Karyawan yang kurang kompeten	Proses rekrutmen yang kurang selektif dengan tidak berdasar pada keterampilan dan pengalaman.	<i>General</i>
RO-2	Keterlambatan dalam proses reservasi dan <i>check-in</i>	Pengunjung yang tidak bisa menunjukkan identitas seperti KTP, buku nikah, atau foto keluarga untuk memastikan pengunjung yang menginap adalah suami istri.	<i>Front Office</i>
RO-3	Ketidakhadiran karyawan	Absennya karyawan di hotel yang disebabkan oleh faktor sakit.	<i>General</i>
RO-4	Pergantian karyawan	Dapat terjadi karena berbagai faktor internal maupun eksternal dari hotel.	<i>General</i>
RO-5	Pemadaman listrik	Terjadinya gangguan jaringan listrik daerah secara tiba-tiba atau pemadaman sementara untuk pemeliharaan.	<i>General</i>
RO-6	Kehilangan barang hotel	Tim <i>housekeeping</i> yang tidak dapat mengecek kelengkapan barang hotel dikarenakan pelanggan <i>check-out</i> di malam hari sehingga ada barang hotel yang hilang seperti handuk atau remote AC.	<i>Housekeeping</i>
RO-7	Kerusakan barang hotel	Pelanggan tidak menjaga fasilitas hotel seperti mencoret coret spreng atau adanya makanan yang tumpah di spreng.	<i>Housekeeping</i>
RO-8	Kelebihan Pemesanan	Kesalahan dalam pengelolaan reservasi atau ketidaktepatan sistem dalam memperbarui ketersediaan kamar pada masa <i>high season</i> (misalnya libur akhir tahun, <i>long weekend</i> , atau libur hari raya)	<i>Front Office</i>
RO-9	Tamu yang bukan muhrim	Pengunjung yang tidak dapat menunjukkan identitas pernikahan	<i>Front Office</i>
RO-10	Kehilangan barang pengunjung	Barang-barang pengunjung seperti ban serep hilang atau rusak akibat kelalaian keamanan hotel.	<i>Security</i>
RO-11	Penyajian lebih dari paket yang ditawarkan	Penyajian makanan melebihi paket yang ditawarkan kepada tamu, yang menyebabkan penolakan dan kebingungan.	<i>Kitchen</i>

4.2.5 Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah risiko yang muncul akibat penurunan persepsi publik terhadap kepercayaan atau citra hotel. Adapun risiko reputasi yang ada di hotel Jakarta, yaitu:

Tabel 9: Risiko Reputasi Hotel Jakarta Balikpapan

<i>Risk Code</i>	<i>Risk Event</i>	<i>Risk Cause</i>	<i>Departemen Terkait</i>
RR-1	Pelecehan terhadap karyawan	Tamu melakukan tindakan tidak pantas kepada karyawan hotel	<i>General</i>
RR-2	Karyawan profesional	tidak Karyawan memberikan pelayanan yang tidak ramah kepada tamu	<i>General</i>

RR-3	Kegiatan Prostitusi	Tamu <i>check in</i> sendiri, tetapi terdapat tamu lain yang bukan muhrim datang di waktu yang berbeda.	<i>Front Office</i>
RR-4	Kegagalan dalam penerapan syariah	Pengawasan dan monitoring pengunjung yang kurang ketat.	<i>Front Office</i>

4.3 Risk Analysis and Business Impact Evaluation

Analisis risiko bertujuan untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang ada. Risiko-risiko yang telah diidentifikasi kemudian dinilai berdasarkan kemungkinan terjadinya (likelihood) dan dampak (impact) yang dapat ditimbulkan. Berikut adalah hasil analisis risk analysis and business impact evaluation di Hotel Jakarta Balikpapan.

Tabel 10: *Risk Analysis and Business Impact Evaluation Hotel Jakarta Balikpapan*

<i>Risk Code</i>	<i>Risiko</i>	<i>Likelihood</i>	<i>Impact</i>	<i>Risk Level</i>	<i>Business Impact</i>
RU-1	Persaingan ketat	4	4	<i>High</i>	Mempengaruhi pengurangan pelanggan dan keuntungan yang seharusnya didapatkan.
RU-2	Terjadinya wabah atau pandemi, misalnya <i>Covid-19</i>	5	5	<i>Very High</i>	Gangguan operasional, kemungkinan penurunan pendapatan secara signifikan, atau bahkan dapat memberhentikan operasional.
RU-3	Minimnya kerja dengan pihak eksternal	3	3	<i>Medium</i>	Dapat menghambat perkembangan hotel dan kerjasama yang strategis dengan perusahaan lain.
RU-4	Kelalaian karyawan	4	3	<i>Medium</i>	Pengaruh pada kualitas layanan dan reputasi.
RU-5	Perselisihan hak waris	2	4	<i>Medium</i>	Potensi masalah hukum dan gangguan operasional.
RU-6	Kehilangan Pelanggan	4	1	<i>Medium</i>	Penurunan pendapatan dan reputasi.
RE-1	Kehilangan pembukuan	4	3	<i>Medium</i>	Gangguan pada laporan keuangan hotel.
RE-2	Keterbatasan modal untuk ekspansi	2	4	<i>Medium</i>	Hambatan dalam pertumbuhan atau perkembangan hotel.
RE-3	Risiko nilai tukar dan inflasi	3	3	<i>Medium</i>	Pengaruh pada biaya operasional dan harga jual.
RE-4	Ketidakstabilan arus kas	4	4	<i>High</i>	Gangguan dalam mengelola uang dan kelancaran operasional.
RKP-1	Perubahan regulasi pajak	2	4	<i>Medium</i>	Dampak pada struktur biaya dan keuntungan.
RKP-2	Pembatasan jam operasional atau kapasitas	5	4	<i>High</i>	Penurunan pendapatan karena terbatasnya kapasitas.

<i>Risk Code</i>	<i>Risiko</i>	<i>Likelihood</i>	<i>Impact</i>	<i>Risk Level</i>	<i>Business Impact</i>
RKP-3	Pembatasan lingkungan dan pembangunan	2	2	Low	Dampak terbatas pada operasi dan pertumbuhan atau pengembangan hotel.
RKP-4	Regulasi upah minimum	2	3	Medium	Kenaikan biaya operasional dan tekanan pada margin (selisih antara pendapatan dan biaya).
RO-1	Karyawan yang kurang kompeten	4	3	Medium	Pengaruh pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
RO-2	Keterlambatan dalam proses reservasi dan <i>check in</i>	4	3	Medium	Penurunan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.
RO-3	Ketidakhadiran karyawan	3	3	Medium	Gangguan operasional dan pengurangan kualitas layanan.
RO-4	Pergantian karyawan	3	3	Medium	Pengaruh pada stabilitas tim dan proses operasional.
RO-5	Pemadaman listrik	3	4	Medium	Gangguan layanan dan kenyamanan tamu.
RO-6	Kehilangan barang hotel	3	2	Medium	Potensi kerugian finansial dan gangguan operasional.
RO-7	Kerusakan barang hotel	3	2	Medium	Biaya perbaikan dan pengaruh pada reputasi hotel.
RO-8	Kelebihan Pemesanan	4	1	Medium	Gangguan pada manajemen kamar dan kepuasan tamu.
RO-9	Tamu yang bukan muhrim	3	1	Low	Pengaruh terbatas pada reputasi hotel di segmen tertentu.
RO-10	Kehilangan barang pengunjung	3	1	Low	Dampak minimal pada operasional dan reputasi hotel.
RO-11	Penyajian lebih dari paket yang ditawarkan	5	2	Medium	Gangguan pada manajemen sumber daya dan biaya tambahan.
RR-1	Pelecehan terhadap karyawan	2	3	Medium	Berdampak negatif pada reputasi dan kenyamanan karyawan
RR-2	Karyawan tidak profesional	4	2	Medium	Merusak citra hotel dan menurunkan tingkat kepuasan tamu
RR-3	Kegiatan Prostitusi	2	4	Medium	Berdampak pada reputasi hotel syariah, kehilangan kepercayaan pelanggan, dan sanksi dari otoritas
RR-4	Kegagalan dalam penerapan syariah	3	2	Medium	Mengurangi kepercayaan pelanggan, terutama segmen syariah.

4.4 Risk Response

Tahap selanjutnya yaitu perlakuan risiko, yang digunakan untuk memberikan pemilihan perlakuan risiko sesuai yang dibutuhkan oleh organisasi. Dalam tahap ini peneliti memberikan saran perlakuan risiko untuk setiap kemungkinan risiko. Diharapkan saran tersebut dapat mengurangi setiap kemungkinan risiko yang ada dan kemungkinan yang akan mengganggu proses kinerja perusahaan. Berikut adalah hasil analisis risk response di Hotel Jakarta Balikpapan.

Tabel 11: *Risk Response* Hotel Jakarta Balikpapan

<i>Risk Code</i>	<i>Risiko</i>	<i>Risk Level</i>	<i>Risk Response</i>	<i>Kategori</i>
RU-1	Persaingan ketat	High	Menguatkan pemasaran digital yang diiringi dengan pengembangan produk unik	<i>Risk Reduction</i>
RU-2	Terjadinya wabah atau pandemi, misalnya Covid 19	Very High	Bekerja sama dengan pemerintah untuk memfasilitasi karantina pasien yang terdampak pandemi	<i>Risk Sharing</i>
RU-3	Minimnya kerja dengan pihak eksternal	Medium	Menjalin kemitraan dengan agen perjalanan dan aplikasi pemesanan <i>online</i> untuk meningkatkan eksposur hotel	<i>Risk Sharing</i>
RU-4	Kelalaian karyawan	Medium	Menerapkan sistem digital untuk mengurangi ketergantungan pada proses manual	<i>Risk Reduction</i>
RU-5	Perselisihan hak waris	Medium	Pembuatan akad atau perjanjian antar anggota keluarga yang mengatur hak, kewajiban, hingga pembagian keuntungan	<i>Risk Avoidance</i>
RU-6	Kehilangan Pelanggan	Medium	Bekerja sama dengan hotel lain untuk membantu pelanggan yang tidak mendapatkan kamar, sehingga mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.	<i>Risk Sharing</i>
RE-1	Kehilangan pembukuan	Medium	Melakukan digitalisasi pembukuan dan automasi proses dengan perangkat lunak untuk manajemen hotel	<i>Risk Reduction</i>
RE-2	Keterbatasan modal untuk ekspansi	Medium	Mencari investor yang membantu biaya perluasan fasilitas hotel	<i>Risk Sharing</i>
RE-3	Risiko nilai tukar dan inflasi	Medium	Memperluas target ke wisatawan internasional	<i>Risk Reduction</i>
RE-4	Ketidakstabilan arus kas	High	Meningkatkan strategi pemasaran dan promosi untuk menarik pengunjung	<i>Risk Reduction</i>
RKP-1	Perubahan regulasi pajak	Medium	Melakukan perencanaan keuangan untuk mengatasi peningkatan biaya operasional akibat tarif pajak yang lebih tinggi	<i>Risk Acceptance</i>
RKP-2	Pembatasan operasional jam atau kapasitas	High	Hotel beroperasi sesuai kebijakan yang berlaku	<i>Risk Acceptance</i>
RKP-3	Pembatasan lingkungan pembangunan	Low	Mematuhi peraturan dan menyesuaikan diri dengan regulasi	<i>Risk Acceptance</i>
RKP-4	Regulasi minimum upah	Medium	Menyesuaikan anggaran untuk memenuhi regulasi pemerintah	<i>Risk Acceptance</i>

<i>Risk Code</i>	<i>Risiko</i>	<i>Risk Level</i>	<i>Risk Response</i>	<i>Kategori</i>
RO-1	Karyawan yang kurang kompeten	Medium	Melakukan wawancara dengan kriteria yang jelas serta uji keterampilan untuk saat proses rekrutmen	Risk Reduction
RO-2	Keterlambatan dalam proses reservasi dan <i>check in</i>	Medium	Menerapkan sistem informasi reservasi untuk mempercepat proses reservasi dan <i>check-in</i>	Risk Reduction
RO-3	Ketidakhadiran karyawan	Medium	Menyediakan sistem shift dan hari libur yang berbeda tiap karyawan	Risk Reduction
RO-4	Pergantian karyawan	Medium	Menyediakan insentif yang menarik dan menciptakan lingkungan kerja yang positif untuk meningkatkan kepuasan karyawan	Risk Reduction
RO-5	Pemadaman listrik	Medium	Menyediakan generator cadangan untuk pemadaman listrik	Risk Reduction
RO-6	Kehilangan barang hotel	Medium	Memberikan brosur peraturan hotel di kamar agar pelanggan mengetahui larangan apa saja dan barang apa saja yang dilarang dibawa pulang	Risk Reduction
RO-7	Kerusakan barang hotel	Medium	Menerapkan sistem deposit sehingga dapat memastikan pengunjung melapor saat checkout dan memeriksa barang hotel	Risk Reduction
RO-8	Kelebihan Pemesanan	Medium	Menerapkan sistem deposit untuk menutupi biaya tambahan dari barang hotel yang rusak oleh pelanggan	Risk Reduction
RO-9	Tamu yang bukan muhrim	Low	Menggunakan sistem reservasi berbasis <i>real-time</i> untuk memperbarui ketersediaan kamar	Risk Reduction
RO-10	Kehilangan barang pengunjung	Low	Berkomunikasi dengan ramah dan menyampaikan kebijakan hotel hanya menerima yang muhrim	Risk Avoidance
RO-11	Kehilangan barang pengunjung	Low	Memasang CCTV di area parkir, area lobby, dan area lorong kamar untuk meningkatkan keamanan	Risk Reduction
RO-11	Penyajian makanan lebih dari paket yang ditawarkan	Medium	Memasang CCTV di area rawan untuk tindakan pelecehan	Risk Reduction
RR-1	Pelecehan terhadap karyawan	Medium	Menerima paket tambahan dari pelanggan dengan memberikan biaya tambahan untuk pelanggan yang meminta paket tambahan diluar paket awal yang diambil	Risk Acceptance
RR-1	Pelecehan terhadap karyawan	Medium	Memberikan pelatihan terhadap karyawan untuk cara menghadapi saat situasi pelecehan	Risk Reduction
RR-1	Pelecehan terhadap karyawan	Medium	Menyediakan tata cara pelaporan yang mudah dan cepat bagi karyawan untuk segera dilakukan tindakan tegas terhadap tamu	Risk Reduction
RR-2		Medium	Melakukan evaluasi kinerja berkala	Risk Reduction

<i>Risk Code</i>	<i>Risiko</i>	<i>Risk Level</i>	<i>Risk Response</i>	<i>Kategori</i>
	Karyawan profesional tidak		Menyusun SOP yang mendetail untuk interaksi karyawan dengan tamu Menyediakan sistem <i>feedback</i> untuk tamu memberikan umpan balik agar hotel dapat menangani keluhan	
RR-3	Kegiatan Prostitusi	Medium	Memasang CCTV di setiap koridor kamar untuk memantau tamu yang tidak terdaftar	Risk Reduction
RR-4	Kegagalan dalam penerapan syariah	Medium	Melakukan pengawasan dan audit internal secara berkala	Risk Reduction

4.5 Top Risk Heat Map

Top Risk Heat Map adalah visualisasi dalam manajemen risiko untuk memetakan risiko berdasarkan dua dimensi: *likelihood* (kemungkinan) dan *impact* (dampak). Misalnya, pada kombinasi *Possible–Moderate*, muncul risiko RU-3, RE-3, RO-3, dan RO-4 yang menunjukkan risiko dengan kemungkinan sedang dan dampak sedang terhadap operasional hotel. Sementara itu, risiko RU-2 pada kategori *Certain–Catastrophic* mencerminkan risiko dengan kemungkinan sangat tinggi dan dampak paling berat, sehingga menjadi prioritas mitigasi. Pemetaan ini membantu manajemen menentukan fokus penanganan risiko secara lebih strategis.

<i>Risk Likelihood Scale</i>	<i>Certain</i>	5		RO-11		RKP-2	RU-2
	<i>Likely</i>	4	RU-6, RO-8	RR-2	RU-4, RE-1, RO-1, RO-2	RU-1, RE-4	
	<i>Possible</i>	3	RO-9, RO-10	RR-4, RO-6, RO-7	RU-3, RE-3, RO-3, RO-4	RO-5	
	<i>Unlikely</i>	2		RKP-3	RKP-4, RR-1	RU-5, RE-2, RKP-1, RR-3	
	<i>Rare</i>	1					
			1	2	3	4	5
			<i>Insignificant</i>	<i>Minor</i>	<i>Moderate</i>	<i>Major</i>	<i>Catastrophic</i>
			<i>Risk Impact Scale</i>				

Gambar 3: *Top Risk Heat Map*

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko berbasis ISO 31000 pada Hotel Jakarta Balikpapan menunjukkan urgensi serta potensi yang besar untuk meningkatkan tata kelola dan operasional hotel. Meskipun pihak manajemen telah menunjukkan komitmen terhadap penerapan standar ini, keterbatasan dalam sumber daya manusia yang kompeten masih menjadi tantangan utama. Kategori risiko yang berhasil diidentifikasi mencakup risiko operasional, ekonomi, kebijakan pemerintah, dan reputasi, dengan mayoritas berada pada level risiko sedang. Risiko yang paling tinggi adalah potensi wabah penyakit, sementara risiko tinggi lainnya meliputi persaingan usaha, ketidakstabilan arus kas, dan pembatasan jam operasional. Strategi mitigasi yang diterapkan—seperti penyusunan SOP darurat, diversifikasi pendapatan, efisiensi operasional, dan penyesuaian terhadap regulasi—menunjukkan bahwa Hotel Jakarta mulai memiliki kesiapan dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya penerapan

manajemen risiko secara sistematis dalam industri perhotelan, khususnya bagi hotel yang beroperasi di lingkungan bisnis yang dinamis seperti Balikpapan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu objek dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Oleh karena itu, studi lanjutan dengan pendekatan kuantitatif atau studi komparatif antar hotel dianjurkan untuk memberikan gambaran yang lebih luas dan representatif terhadap praktik manajemen risiko di sektor perhotelan Indonesia.

Daftar Pustaka

- COSO Board. (2017) 'Enterprise Risk Management - Integrated Framework', *Journal of Sharia Economics and Finance*
- Hillson, D., & Simon, P. (2020) 'Practical Project Risk Management, Third Edition: The ATOM Methodology'. Broadway: Berrett-Koehler Publishers.
- International Organization for Standardization. (2018) 'ISO 31000:2018 - Risk management – Guidelines'.
- Kistari, F. A. & Marlina, N. (2022). 'Analisis SWOT sebagai Strategi Pemasaran terhadap Perkembangan Usaha Sentra UKM Telur Asin Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo'. *Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14595–14605.
- Mulyana, E. (2019) 'Upaya Pemberdayaan Ekonomi, Sosial, dan Budaya pada Masyarakat Melalui Pengembangan Bisnis Ekowisata', *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, Vol.1, No.1: 38-43.
- Nice, F.L. & Imbar, R.V. (2017) 'Analisis Risiko Teknologi Informasi pada Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN) pada Website SWIFTS Menggunakan ISO 31000', *Jurnal Informasi dan Sistem Informasi*, Vol. 2, No.2: 1-11.
- Phadermrod, B., Crowder, R. M., dan Wills, G. B. (2019) 'Importance-Performance Analysis Based SWOT Analysis', *International Journal of Information Management*, Vol.44, 194–203.
- Putri, L. & Suharto, B. (2023) 'Analisis Peluang dan Hambatan Penggunaan Sistem Digital dalam Mengoptimalkan Operasional Bisnis Hotel', *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, Vol. 14, No.2.
- Stamatis, D. H. (2019) 'Risk Management Using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)'. ASQ Quality Press.
- Vorst, C.R., Priyarsono D.S., & Budiman, A. (2018). 'Manajemen Risiko Berbasis SNI ISO 31000'. Badan Standardisasi Nasional.
- Yusisani, D. S. (2022) 'Analisis Manajemen Risiko pada Hotel Syariah Untuk Menuju Hotel Halal. (Tesis Magister, Universitas Islam Indonesia).
- Zamzami, M. (2021) 'Penerapan Manajemen Risiko dalam Industri Perhotelan di Era Pandemi Covid-19', *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan Islam*, Vol. 2, No.1: 30-40.
- Zulkifli, R. & Hasanah, S. (2020) 'Strategi Mitigasi Risiko Bisnis UMKM dengan Pendekatan ISO 31000', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 12, No.3: 205-215.
- Zunita, L. (2019) 'Peran Analisis Risiko dalam Pengambilan Keputusan Bisnis Hotel di Indonesia', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No.2: 50-58.
- Zuryati, S. & Hanafiah, M. (2023) 'Evaluasi Efektivitas ISO 31000 dalam Peningkatan Kinerja Operasional Hotel', *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 8, No.1: 67-75.