Ecoment Global Journal

Vol. 10 No. 3 (2025): Edisi Desember 2025
ISSN. 2540-816X E-ISSN: 2685-620

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO USAHA LAUNDRY

***Riadita Candra Sekar Wangi[1], Amirah[2]**
[1,2]Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pancasakti, Kota Tegal, Indonesia

Korespondensi*:
Alamat: Universitas Pancasakti Tegal, Jl. Halmahera, Kota Tegal, Indonesia, 52121 | Surel: riadita370@gmail.com , amirah@upstegal.ac.id

Abstrak

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki secara empiris penerapan manajemen risiko pada usaha laundry di Kabupaten Pemalang dan Kota Tegal. Penelitian ini bertujuan untuk memperluas pemahaman dan wawasan mengenai jenis risiko operasional yang dihadapi usaha laundry serta strategi pengelolaannya melalui analisis empiris. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian manajemen risiko pada sektor usaha jasa laundry.
Pendekatan: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sampel penelitian terdiri atas pemilik dan karyawan usaha laundry di Kabupaten Pemalang dan Kota Tegal. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, dan analisis dokumen operasional. Data dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan penerapan manajemen risiko dalam aktivitas operasional usaha laundry.
Temuan: Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha laundry telah menerapkan manajemen risiko melalui proses identifikasi risiko, penilaian dampak dan kemungkinan risiko, serta pengelolaan risiko dengan penerapan standar operasional prosedur, pelatihan karyawan, dan pengawasan proses pencucian. Namun, masih terdapat risiko yang memerlukan perhatian lebih, terutama terkait kerusakan pakaian, efisiensi proses pencucian, dan penanganan keluhan pelanggan.
Orisinalitas: Penelitian ini memiliki nilai orisinalitas dengan menyajikan bukti empiris mengenai penerapan manajemen risiko pada usaha laundry skala kecil dan menengah di tingkat daerah. Studi ini memberikan kontribusi baru pada literatur manajemen risiko bisnis jasa yang masih terbatas, khususnya pada konteks usaha laundry.
Implikasi Praktis: Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pelaku usaha laundry dalam meningkatkan efektivitas manajemen risiko guna mendukung kualitas layanan dan keandalan operasional. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam penyusunan kebijakan pembinaan dan pengembangan usaha laundry.

Kata kunci: Manajemen Risiko, Operasional Usaha dan Usaha Laundry.

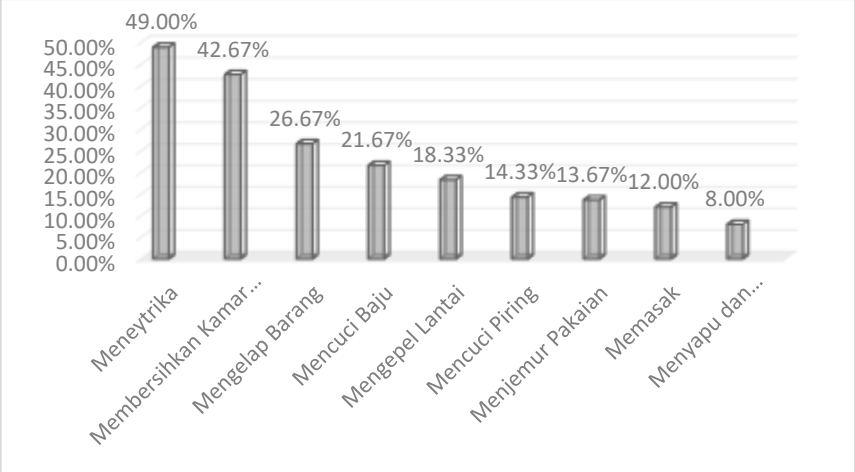
Klasifikasi JEL: M42, M48 [penulis harus menambahkan 1-3 nomor klasifikasi JEL, panduan informasi untuk Journal of Economics Literature (JEL) dapat ditemukan di https://www.aeaweb.org/jel/guide/jel.php]

Diterima 19 Desember 2025; Diterima dalam bentuk revisi: 23 Desember 2025 Diterima: 26 Desember 2025

Vol. 10 No. 3 (2025): Edisi Desember 2025
ISSN. 2540-816X E-ISSN: 2685-620

Pendahuluan

Perkembangan gaya hidup masyarakat modern menunjukkan kecenderungan meningkatnya kebutuhan akan layanan yang praktis dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan rumah tangga. Kesibukan aktivitas di lingkungan keluarga maupun pekerjaan menyebabkan keterbatasan waktu dan tenaga untuk melakukan kegiatan mencuci dan menyetrika pakaian secara mandiri. Kondisi ini mendorong muncul dan berkembangnya usaha laundry sebagai solusi yang mampu membantu masyarakat memenuhi kebutuhan kebersihan pakaian secara lebih mudah dan efisien. Keberadaan usaha laundry menjadi relevan karena berperan dalam mendukung produktivitas masyarakat melalui pengalihan pekerjaan rumah tangga kepada penyedia jasa.



Sumber : malangtimes.com (2024)

Gambar 1. Grafik Pekerjaan Yang Tidak Disukai Gen Z

Fenomena rendahnya minat terhadap pekerjaan rumah tangga tertentu turut memperkuat peran usaha laundry. Survei yang dilakukan oleh Anggara dalam Malang Times (2024) menunjukkan bahwa menyetrika merupakan pekerjaan rumah tangga yang paling tidak disukai oleh Generasi Z dengan persentase tertinggi dibandingkan aktivitas lainnya. Temuan ini mengindikasikan adanya perubahan pola pemenuhan kebutuhan rumah tangga yang semakin mengutamakan kepraktisan. Menyetrika dan mencuci pakaian dipersepsikan sebagai pekerjaan yang melelahkan serta menyita waktu sehingga cenderung dihindari. Dalam konteks ini penggunaan jasa laundry menjadi pilihan rasional sebagai bentuk adaptasi terhadap tuntutan gaya hidup modern (Tjiptono, 2017). Meningkatnya permintaan terhadap jasa laundry membuka peluang usaha yang signifikan namun sekaligus menimbulkan berbagai risiko operasional dan risiko layanan. Risiko tersebut dapat berupa kesalahan pencucian kerusakan pakaian keterlambatan penyelesaian serta ketidaksesuaian hasil layanan dengan harapan pelanggan. Risiko ini menjadi krusial karena usaha laundry berhubungan langsung dengan barang pribadi konsumen yang memiliki nilai fungsional dan emosional. Meskipun demikian kajian empiris mengenai manajemen risiko pada usaha laundry khususnya pada skala usaha kecil dan menengah di tingkat daerah masih relatif terbatas sehingga diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengisi kesenjangan tersebut.

Berdasarkan penelitian Arena et. al. (2010) kajian manajemen risiko masih didominasi oleh organisasi besar sehingga penerapannya pada usaha skala kecil dengan keterbatasan sumber daya belum banyak dibahas. Falkner dan Hiebl (2015) juga menegaskan bahwa penelitian manajemen risiko pada UKM sebagian besar masih bersifat konseptual dan belum didukung oleh bukti empiris yang kuat dari praktik lapangan. Verbano dan Venturini (2013) lebih banyak memfokuskan kajiannya pada sektor manufaktur dan teknologi sehingga sektor jasa dengan karakteristik risiko operasional harian yang berbeda masih kurang mendapat perhatian. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian terkait penerapan dan pengelolaan risiko pada usaha jasa skala kecil seperti usaha laundry yang memerlukan kajian empiris berbasis kondisi nyata di lapangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko pada usaha laundry di Kabupaten Pemalang dan Kota Tegal. Penelitian ini secara khusus berfokus pada identifikasi risiko operasional dan risiko layanan serta upaya pengelola dalam mengendalikan risiko agar tidak menimbulkan kerugian dan menurunkan kualitas layanan. Penelitian ini

Vol. 10 No. 3 (2025): Edisi Desember 2025
ISSN. 2540-816X E-ISSN: 2685-620

menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan wawancara dengan pemilik dan karyawan serta analisis dokumen operasional usaha laundry.

Artikel ini disusun dengan sistematika sebagai berikut. Bagian pertama membahas pendahuluan yang menguraikan latar belakang dan tujuan penelitian. Bagian kedua menjelaskan metode penelitian yang digunakan. Bagian ketiga menyajikan hasil dan pembahasan terkait manajemen risiko usaha laundry. Bagian terakhir memuat kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Risiko adalah ketidakpastian ketidakpastian itu merupakan ilusi yang diciptakan oleh orang karena ketidaksempurnaan pengetahuannya dibidang itu. Ketidakpastian yang dihadapi perusahaan bisa berdampak merugikan atau mungkin saja menguntungkan. Apabila ketidakpastian yang dihadapi berdampak menguntungkan maka ini yang dikenal dengan istilah kesempatan (*opportunity*). Sedangkan ketidakpastian yang berdampak merugikan dikenal dengan istilah risiko (*risk*). Jadi dapat disimpulkan bahwa risiko adalah suatu keadaan yang tidak pasti yang dihadapi seseorang atau perusahaan yang dapat memberikan dampak yang merugikan (Hanafi & Halim, 2016).

Manajemen risiko didefinisikan sebagai suatu pendekatan yang komprehensif untuk menangani semua kejadian yang menimbulkan kerugian. Manajemen risiko dikatakan sebagai suatu proses logis dalam usahanya untuk memahami eksposur terhadap suatu kerugian. Tindakan manajemen risiko diambil oleh para praktisi untuk merespons bermacam-macam risiko (Sugih et al., 2021).

Manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis. Manajemen risiko mempunyai arti yang lebih luas, yaitu semua risiko yang terjadi di dalam masyarakat (kerugian harta, jiwa keuangan, usaha dan lain-lain) ditinjau dari segi manajemen perusahaan. Manajemen Risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap yang dimiliki organisasi, untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan organisasi terhadap risiko (Hopkin, 2018) .

Manajemen Risiko dijalankan semata untuk tujuan-tujuan tertentu. Tujuan-tujuan yang dimaksud adalah untuk melindungi perusahaan. Tujuan yang pertama adalah untuk melindungi perusahaan dari risiko bisnis yang berbahaya. Sehingga badan usaha tetap berdiri sekalipun diterpa berbagai macam masalah dan hal yang negatif. Melindungi perusahaan dengan manajemen risiko lebih berhasil dibandingkan yang tidak. Karena sebelum terjadi masalah, jenis problemnya sudah terdeteksi lebih dahulu.

Untuk mengimplementasikan manajemen risiko secara komprehensif ada beberapa tahap yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan, yaitu:

1. Identifikasi Risiko
   Pada tahap ini pihak manajemen perusahaan melakukan tindakan berupa mengidentifikasi setip bentuk risiko yang dialami perusahaan, termasuk bentuk-bentuk risiko yang mungkin akan dialami oleh perusahaan. Identifikasi ini dilakukan dengan cara melihat potensi-potensi risiko yang sudah terlihat dan yang akan terlihat.
2. Mengidentifiksasi Bentuk-Bentuk Risiko
   Pada tahap ini diharapkan pihak manajemen perusahaan telah mampu menemukan bentuk dan format risiko yang dimaksud. Bentuk-bentuk risiko yang diidentifikasi di sini telah mampu dijelaskan secara detail, seperti ciriciri risiko dan faktor-faktor timbulnya risiko tersebut. Pada tahap ini pihak manajemen perusahaan juga sudah mulai mengumpulkan dan menerima berbagai data-data baik bersifat kualitatif dan kuantitatif.
3. Menempatkan Ukuran-Ukuran Risiko
   Pada tahap ini pihak manajemen perusahaan sudah menempatkan ukuran atau skala yang dipakai, termasuk rancangan model metodologi penelitian yang akan digunakan. Data-data yang masuk juga sudah dapat diterima, baik yang berbentuk kualitatif dan kuantitatif serta pemilahan data dilakukan berdasarkan pendekatan metodologi yang digunakan. Dengan kepemilikan rancangan metodologi penelitian yang ada diharapkan pihak manajemen perusahaan telah memiliki fondasi kuat guna melakukan pengolahan data. Untuk dipahami bahwa penggunaan ukuran dengan berdasarkan format metodologi penelitian yang digunakan harus dilakukan dengan sangat hati-hati dan penuh kecermatan karena jika salah atau tidak sesuai dengan kasus yang ditangani maka hasil yang akan diperoleh nantinya juga dianggap tidak akan akurat.

Vol. 10 No. 3 (2025): Edisi Desember 2025
ISSN. 2540-816X E-ISSN: 2685-620

a. Risiko Kerusakan Properti dan Kewajiban
   Risiko yang mungkin terjadi atas properti (harta benda) mencakup banyak hal seperti kebakaran, banjir, perusakan, dan lainnya.
b. Risiko Kematian
   Kematian itu sendiri merupakan sesuatu yang pasti. Tetapi timing dari kematian merupakan sesuatu yang tidak pasti. Lebih spesifik lagi, manusia menghadapi eksposur kematian sebelum waktunya.
c. Risiko Kesehatan, Kecelakaan Mobil dan Kerja
   Kecelakaan didefinisikan sebagai suatu kejadian yang tidak diinginkan, tidak terduga yang dapat menimbulkan kerugian material, kerusakan alat atau bahan, cidera, dan korban jiwa.
d. Risiko Perubahan Tingkat Suku Bunga
   Risiko perubahan tingkat suku bunga adalah risiko yang terjadi ketika nilai wajar atau arus kas kontraktual masa depan dari suatu instrumen keuangan terpengaruh akibat perubahan suku bunga pasar.
e. Risiko Pasar
   Risiko pasar adalah kemungkinan kerugian yang dialami oleh suatu perusahaan atau entitas lain akibat perubahan kondisi pasar di luar kendali perusahaan. Risiko pasar juga dikenal sebagai risiko sistematis.
f. Risiko Kredit
   Risiko kredit adalah kemungkinan kerugian yang terjadi ketika debitur tidak mampu membayar utangnya, baik utang pokok maupun bunganya. Risiko kredit merupakan salah satu parameter penting yang harus dipertimbangkan sebelum memberikan pinjaman kepada debitur.
g. Risiko Operasional
   Risiko operasional adalah risiko kerugian yang disebabkan oleh kegagalan atau tidak memadainya proses internal, sistem, kebijakan, atau faktor eksternal.
h. Risiko Spekulatif
   Risiko spekulatif adalah risiko yang dapat menghasilkan keuntungan atau kerugian, dan biasanya diambil secara sukarela. Risiko ini melibatkan peluang untuk mendapatkan atau kehilangan sesuatu.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus yang dilakukan pada pelaku usaha laundry di Kabupaten Pemalang dan Kota Tegal. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai praktik pengelolaan usaha laundry yang dijalankan oleh pelaku usaha setempat. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, di mana data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung dengan pelaku usaha laundry. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung ke lokasi usaha guna memahami kondisi nyata dan aktivitas operasional yang berlangsung, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali informasi secara mendalam terkait pengalaman, proses usaha, serta peristiwa yang relevan dengan penelitian sehingga terjadi interaksi timbal balik antara peneliti dan narasumber. Selain itu, teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara melalui pengumpulan data yang telah tersedia, seperti catatan kegiatan dan dokumentasi visual berupa foto yang merekam proses serta hasil pelaksanaan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang disusun secara terstruktur kepada responden baik secara daring melalui *Google Form* maupun secara langsung kepada pelaku usaha. Kuesioner tersebut mencakup tiga aspek utama yaitu identifikasi risiko untuk menilai sejauh mana pelaku usaha mengenali potensi risiko dalam usahanya pengukuran risiko untuk mengevaluasi frekuensi serta dampak risiko yang terjadi dan pengelolaan risiko untuk melihat tindakan atau strategi mitigasi yang telah diterapkan dalam menghadapi risiko tersebut. Instrumen kuesioner terdiri dari 39 butir pernyataan yang menggunakan skala Likert dengan lima kategori jawaban sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah / Sangat Rendah
2 = Tidak Setuju / Jarang / Rendah
3 = Netral / Kadang-kadang / Sedang
4 = Setuju / Sering / Tinggi
5 = Sangat Setuju / Selalu / Sangat Tinggi

Vol. 10 No. 3 (2025): Edisi Desember 2025
ISSN. 2540-816X E-ISSN: 2685-620

Pernyataan dalam kuesioner dirancang untuk mencerminkan dimensi risiko yang dihadapi oleh pelanggan jasa usaha laundry.

Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang diberikan kepada pelaku usaha laundry di Kabupaten Pemalang dan Kota Tegal, diperoleh rekapitulasi nilai rata-rata dari 39 indikator risiko yang dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama, yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, dan pengelolaan risiko. Perhitungan skor menggunakan skala Likert 1–5 yang menggambarkan tingkat pemahaman, kesadaran, serta respons pelaku usaha laundry terhadap berbagai risiko usaha yang dihadapi dalam kegiatan operasional mereka.

Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata per Aspek Risiko Usaha Laundry

No	Aspek Risiko	Nilai Rata-rata
1	Identifikasi risiko kerusakan pakaian dalam proses pencucian	45
2	Identifikasi perbedaan risiko berdasarkan jenis bahan pakaian	44
3	Identifikasi risiko kerusakan mesin cuci dan pengering	43
4	Identifikasi risiko kehilangan atau tertukarnya pakaian pelanggan	42
5	Identifikasi risiko keterlambatan penyelesaian laundry	41
6	Identifikasi risiko penggunaan bahan kimia yang tidak tepat	43
7	Identifikasi risiko lingkungan akibat limbah cair laundry	40
8	Identifikasi risiko kebakaran atau korsleting listrik	42
9	Identifikasi risiko kesalahan pencatatan transaksi	41
10	Identifikasi risiko penurunan kualitas pelayanan	40
11	Identifikasi risiko pada sistem pengantaran dan pengambilan	39
12	Identifikasi risiko reputasi akibat keluhan pelanggan	42
13	Pembaruan daftar risiko secara berkala	41
14	Pengukuran frekuensi kehilangan atau kerusakan pakaian	40
15	Pengukuran jumlah keluhan pelanggan	41
16	Pemantauan waktu penyelesaian laundry	42
17	Pencatatan biaya kerugian akibat risiko	39
18	Penilaian kepuasan pelanggan	43
19	Pengukuran kepatuhan karyawan terhadap SOP	42
20	Evaluasi efektivitas pelatihan karyawan	41
21	Analisis tren kerusakan mesin	40
22	Pengukuran penggunaan air dan listrik	39
23	Pengukuran efisiensi bahan kimia	40
24	Pengukuran dampak risiko terhadap biaya operasional	41
25	Kecepatan respon dalam menangani insiden	42
26	Pemanfaatan hasil pengukuran risiko	41
27	Ketersediaan SOP di setiap proses laundry	44
28	Pelatihan karyawan untuk menghindari kesalahan kerja	43
29	Penggunaan sistem labeling pakaian	45
30	Perawatan rutin mesin laundry	44
31	Penyediaan alat keselamatan kerja	42
32	Pengaturan dosis bahan kimia	43
33	Sistem pencatatan transaksi yang rapi	44
34	Penanganan keluhan pelanggan	45
35	Ketersediaan rencana darurat	40
36	Prosedur keamanan pengantaran laundry	41
37	Monitoring penggunaan air dan listrik	39
38	Evaluasi rutin kinerja dan risiko operasional	42
39	Komunikasi risiko kepada seluruh karyawan	41

Sumber: hasil olah data 2025

Vol. 10 No. 3 (2025): Edisi Desember 2025
ISSN. 2540-816X E-ISSN: 2685-620

Tabel 2 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Risiko

Kategori Risiko	Rentang Nilai	Jumlah Aspek	Persentase
Sangat Setuju	41–50	28 Aspek	71,79%
Setuju	31–40	9 Aspek	23,08%
Netral	21–30	2 Aspek	5,13%
Tidak Setuju	11–20	0 Aspek	0%
Sangat Tidak Setuju	0–10	0 Aspek	0%
Total		**39 Aspek**	**100%**

Sumber: hasil olah data 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang diberikan kepada pelaku usaha laundry di Kabupaten Pemalang dan Kota Tegal, diperoleh skor rata-rata dari 39 indikator risiko yang mencerminkan tingkat persepsi dan kesadaran pelaku usaha terhadap berbagai risiko yang dihadapi dalam kegiatan operasional laundry. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert 1–5 yang kemudian dikonversi ke dalam rentang nilai 0–50 untuk mempermudah interpretasi tingkat risiko. Indikator-indikator tersebut dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama, yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, dan pengelolaan risiko. Hasil ini memberikan gambaran mengenai tingkat pemahaman serta respons pelaku usaha laundry terhadap potensi risiko yang muncul dalam menjalankan usahanya.

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar indikator risiko memperoleh skor pada rentang nilai tinggi, terutama pada kategori "Sangat Setuju" dan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha laundry secara umum telah memiliki kesadaran yang baik terhadap berbagai risiko, seperti kerusakan pakaian, perbedaan risiko berdasarkan jenis bahan, risiko kehilangan atau tertukarnya pakaian pelanggan, keterlambatan penyelesaian laundry, hingga risiko kerusakan mesin dan kesalahan pencatatan transaksi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa risiko-risiko tersebut dipahami sebagai bagian penting dalam operasional usaha dan perlu mendapat perhatian khusus.

Selain itu, beberapa indikator memperoleh skor yang sangat tinggi, seperti penggunaan sistem labeling pakaian, penanganan keluhan pelanggan, serta identifikasi risiko kerusakan pakaian dalam proses pencucian. Nilai ini menunjukkan bahwa pelaku usaha "Sangat Setuju" terhadap pentingnya penerapan langkah-langkah tersebut sebagai upaya meminimalkan risiko dan menjaga kepercayaan pelanggan. Di sisi lain, terdapat beberapa indikator dengan nilai pada kategori "Setuju" dan "Netral", yang menunjukkan bahwa meskipun risiko tersebut dikenali, tingkat penerapan atau dampaknya masih dianggap dalam batas yang dapat dikendalikan.

Selanjutnya, rekapitulasi pada Tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 28 aspek (71,79%) berada pada kategori "Sangat Setuju" dengan rentang nilai 41–50, yang mencerminkan tingginya kesadaran dan kesiapan pelaku usaha laundry dalam menghadapi risiko usaha. Sebanyak 9 aspek (23,08%) masuk dalam kategori "Setuju", sedangkan 2 aspek (5,13%) berada pada kategori "Netral". Tidak terdapat indikator yang masuk dalam kategori "Tidak Setuju" maupun "Sangat Tidak Setuju", yang menandakan bahwa hampir seluruh risiko yang diteliti telah dikenali dan diperhatikan oleh pelaku usaha.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan pengelolaan risiko pada usaha laundry di Kabupaten Pemalang dan Kota Tegal berada pada kategori tinggi. Mayoritas pelaku usaha telah memahami pentingnya identifikasi, pengukuran, dan pengelolaan risiko dalam menjaga kelangsungan usaha. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pelaku usaha laundry untuk terus meningkatkan penerapan manajemen risiko secara lebih sistematis, terutama pada aspek operasional yang memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dan Arah Masa Depan

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner terhadap pelaku usaha laundry di Kabupaten Pemalang dan Kota Tegal, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran risiko dalam kegiatan operasional usaha laundry tergolong tinggi. Mayoritas indikator risiko berada pada kategori setuju dan sangat setuju, yang menunjukkan bahwa pelaku usaha memahami potensi risiko seperti kerusakan pakaian, keterlambatan penyelesaian, kesalahan pencatatan, serta risiko operasional lainnya yang dapat memengaruhi kualitas layanan dan keberlangsungan usaha. Tidak ditemukannya indikator pada kategori tidak setuju menegaskan bahwa seluruh risiko yang diteliti dianggap relevan, meskipun beberapa aspek masih dinilai netral sehingga memerlukan pengelolaan yang lebih konsisten.

Vol. 10 No. 3 (2025): Edisi Desember 2025
ISSN. 2540-816X E-ISSN: 2685-620

Berdasarkan temuan tersebut, pelaku usaha laundry disarankan untuk meningkatkan penerapan manajemen risiko secara lebih terstruktur melalui penyempurnaan prosedur operasional, peningkatan kompetensi karyawan, dan penguatan pengawasan proses layanan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan memperluas wilayah penelitian atau menambahkan variabel lain seperti kepuasan pelanggan dan kinerja usaha agar pemahaman mengenai manajemen risiko pada usaha laundry menjadi lebih komprehensif.

Implikasi

Implikasi teoretis memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen risiko pada sektor usaha jasa, khususnya usaha laundry skala kecil dan menengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran risiko pelaku usaha telah terbentuk melalui pengalaman operasional sehari-hari, sehingga memperkuat pandangan bahwa manajemen risiko tidak hanya diterapkan pada organisasi berskala besar, tetapi juga relevan pada usaha jasa berskala kecil. Penelitian ini mengisi kesenjangan literatur dengan menyajikan bukti empiris mengenai karakteristik risiko operasional dan layanan pada usaha laundry di tingkat daerah, serta memperkaya pemahaman teoretis mengenai penerapan manajemen risiko dalam konteks usaha jasa berbasis layanan langsung kepada konsumen.

Implikasi manajerial memberikan panduan praktis bagi pemilik dan pengelola usaha laundry dalam meningkatkan pengelolaan risiko operasional dan kualitas layanan. Pelaku usaha disarankan untuk menerapkan manajemen risiko secara lebih terstruktur melalui penyusunan standar operasional yang jelas, peningkatan kompetensi karyawan, serta pengawasan berkelanjutan terhadap proses pencucian dan pelayanan pelanggan. Penerapan langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meminimalkan potensi kerugian, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat keandalan dan keberlanjutan usaha laundry dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat.

Daftar Pustaka

Anggara. (2024). *Survei Pekerjaan Rumah Tangga Yang Tidak Disukai Generasi Z*. Malang Times. https://malangtimes.com

Arena … Azzone. (2010). The Organizational Dynamics Of Enterprise Risk Management. *Accounting, Organizations and Society*, *35*(7). https://doi.org/10.1016/j.aos.2010.07.003

Falkner& Hiebl. (2015). Risk Management In SMEs: A Systematic Review. *International Journal of Management Reviews*, *17*(4). https://doi.org/10.1111/ijmr.12070

Hanafi& Halim. (2016). *Manajemen Risiko*. UPP STIM YKPN.

Hopkin. (2018). *Fundamentals Of Risk Management*. Kogan Page.

Sugih … Pratama. (2021). Risk Management Practices In Organizational Management. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, *2*(1).

Tjiptono. (2017). *Strategi Pemasaran*. Andi.

Verbano& Venturini. (2013). Managing Risks in SMEs: A Literature Review. *Journal of Technology Management & Innovation*, *8*(3). https://doi.org/10.4067/S0718-27242013000400015