

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO BERBASIS ISO 31000:2018  
PADA UMKM VINCT STUFF**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi S1 Manajemen



Oleh:  
Elisabeth Yuli Kristanti  
NIM: 192214012

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2023**

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO BERBASIS ISO 31000:2018  
PADA UMKM VINCT STUFF**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi S1 Manajemen



Oleh:  
Elisabeth Yuli Kristanti  
NIM: 192214012

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2023**



**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO BERBASIS ISO 31000:2018  
PADA UMKM VINCT STUFF**

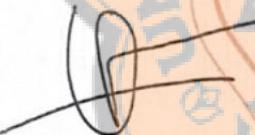
Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi S1 Manajemen

Oleh:  
Elisabeth Yuli Kristanti  
NIM: 192214012

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

  
Dr. Lukas Purwoto

Tanggal 19 Mei 2023

Pembimbing II

  
Drs. Rubiyatno M.M.

Tanggal 23 Mei 2023



Skripsi

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO BERBASIS ISO 31000:2018  
PADA UMKM VINCT STUFF

Dipersiapkan dan Ditulis oleh:  
Elisabeth Yuli Kristanti  
NIM: 192214012

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 16 Mei 2023  
Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	Patrick Vivid Adinata S.E., M.Si	
Sekretaris	Maria Theresia Ernawati S.E., M.A.	
Anggota	Dr. Lukas Purwoto	
Anggota	Drs. Rubiyatno M.M.	
Anggota	Ima Kristina Yulita M. Sc	Ima

Yogyakarta, 31 Mei 2023

Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma

Dekan



Faberus Handono Eko Prabowo, M.B.A., Ph.D.

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Percayakanlah semua hal yang akan terjadi kepada dirimu sendiri. Kemudian ciptakan kepribadian yang akan membuat Anda bahagia saat menjalani seluruh hidup, karena sejatinya diri Anda berhak mendapatkan suatu penghargaan atas semua hal yang terjadi dengan apresiasi kebahagiaan dalam segala bentuk.



### **Skripsi ini dipersembahkan kepada**

1. Bapak dan Ibuku yang tercinta, atas doa dan segala perhatiannya
2. Diri saya sendiri, atas perjuangannya selama menjalani pendidikan



UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN-PROGRAM STUDI MANAJEMEN

---

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO BERBASIS ISO 31000:2018  
PADA UMKM VINCT STUFF**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 16 Mei 2023 adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, saya tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan (disebutkan dalam referensi) pada penulis aslinya.

Bila di kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan tersebut maka saya bersedia menerima sanksi, yaitu skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S.M.) dibatalkan serta diproses sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, pasal 24 dan pasal 70).

Yogyakarta, 31 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan,

Elisabeth Yuli Kristanti  
NIM: 192214012

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma:

Nama : Elisabeth Yuli Kristanti

Nomor Mahasiswa : 192214012

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO BERBASIS ISO 31000:2018  
PADA UMKM VINCT STUFF**

Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin ataupun memberikan royalti kepada saya selama masih mencantumkan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan seharusnya.

Yogyakarta, 31 Mei 2023



Elisabeth Yuli Kristanti

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas kasih karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000:2018 Pada UMKM Vinct Stuff”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Penelitian ini penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Tiberius Handono Eko Prabowo, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
2. Bapak Patrick Vivid Adinata, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Lukas Purwoto selaku dosen pembimbing I, yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dengan sepenuh hati sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
4. Bapak Drs. Rubiyatno M.M. selaku dosen pembimbing II, yang juga telah mengarahkan dan membimbing penulis dengan sepenuh hati sehingga skripsi ini menjadi lebih sempurna.
5. Ibu Ima Kristina Yulita M. Sc selaku dosen penguji, yang telah menguji kelayakan skripsi ini pada sidang skripsi 16 Mei 2023.
6. Seluruh dosen dan karyawan sekretariat Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Siswanto (Bapak) dan Anastasia Krismiati (Ibu) kedua orang tua serta adik laki-laki penulis Bernadus Damar Adi Kriswanto yang selalu memberikan dukungan, motivasi, perhatian, nasihat, kasih sayang, dan doa kepada peneliti untuk menjalani semuanya dengan sepenuh hati.
8. Pemilik, karyawan, dan konsumen Vinct Stuff yang telah menjadi responden dalam skripsi ini.
9. Wiwit Prajoko yang selalu memotivasi dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman TK-Kuliah Laurensia Regitta Maharani yang selalu menemani, mendukung, memotivasi, dan senantiasa mendoakan peneliti setiap saat.

11. Teman seperjuangan Ignasius Arga Saputra, Cirillus Buyung Reinaldi, Stanislaus Anantyo Pandiko Adi, Joan Setianie, Rini Julia Agnes, Veronika Ayen Febrianti, Yovita Arga Guspita yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama kuliah sampai penyelesaian skripsi ini.
12. Kedua sepupu laki-laki Robertus Galang dan Agustinus Gumilang yang senantiasa menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi.
13. Seluruh pengurus HMJM 2021 yang telah berdinamika bersama dalam organisasi di tingkat prodi selama satu tahun.
14. Rekan kerja di Vinct Stuff yang sangat luar biasa: Aryak, Joan, Agnes, Yani, Adel, Nesha, Cintia, Shela, Yohana, Sita telah mendukung dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Vienna Agatha Tampubolon yang telah mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
16. Cia yang telah menemani dan mendoakan penulis sampai perkuliahan ini selesai.
17. Kepada seluruh pihak yang turut serta mengambil kontribusi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini dan belum bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan atau ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bisa bermanfaat bagi penulis selanjutnya dan penelitian yang dilakukan dapat berguna bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 31 Mei 2023

Penulis



Elisabeth Yuli Kristanti

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Masalah Penelitian.....	4
C. Pertanyaan Penelitian.....	5
D. Pembatasan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	7
A. Teori dan Konsep .....	7
1. Risiko .....	7
2. Risiko Operasional.....	10
3. Manajemen Risiko .....	18
4. ISO 31000:2018 .....	20
B. Penelitian Sebelumnya .....	43

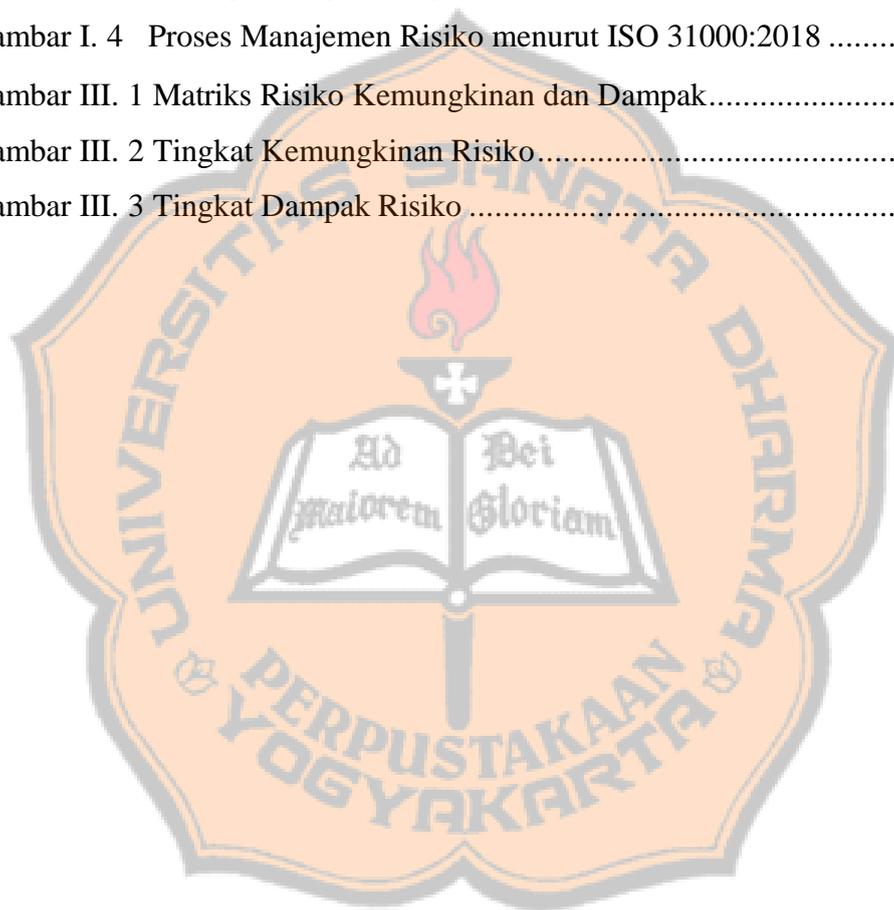
BAB III METODE PENELITIAN .....	47
A. Jenis Penelitian .....	47
B. Unit Analisis.....	47
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	48
E. Sumber Data.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data .....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	58
A. Sejarah Perusahaan .....	58
B. Profil Perusahaan.....	59
C. Struktur Perusahaan .....	60
D. Visi dan Misi Perusahaan.....	61
1. Visi.....	61
2. Misi .....	61
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	62
A. Profil Responden.....	62
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	63
1. Hasil Identifikasi Risiko.....	63
2. Hasil Analisis Risiko .....	71
3. Evaluasi Risiko.....	80
4. Perlakuan Risiko.....	84
5. Pemantauan dan Tinjauan.....	92
BAB VI KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN .....	93
A. Kesimpulan .....	93
B. Keterbatasan Penelitian .....	95
C. Saran .....	95
DAFTAR REFERENSI.....	97
LAMPIRAN.....	99

**DAFTAR TABEL**

Tabel I. 1	Sumber Risiko Operasional .....	11
Tabel I. 2	Kategori Risiko Operasional.....	13
Tabel I. 3	Sistem Klasifikasi PESTLE.....	29
Tabel I. 4	Matriks Risiko .....	34
Tabel III. 1	Tabel Skala Matriks Risiko.....	53
Tabel III. 2	Tabel Skor Risiko.....	54
Tabel III. 3	Contoh Penempatan Skor Risiko.....	55
Tabel III. 4	Tabel Perlakuan Risiko Mendatang.....	56
Tabel III. 5	Hasil Analisis Perlakuan Risiko Mendatang .....	81
Tabel V. 1	Identitas Responden Karyawan Perusahaan .....	62
Tabel V. 2	Identitas Responden Konsumen Perusahaan .....	62
Tabel V. 3	Hasil Identifikasi Risiko UMKM Vinct Stuff.....	64
Tabel V. 4	Indeks Kriteria Kemungkinan dan Dampak Risiko .....	71
Tabel V. 5	Hasil Analisis Skor Risiko Kemungkinan dan Dampak Pada Sistem Operasional UMKM Vinct Stuff.....	72
Tabel V. 6	Hasil Penempatan Skor Risiko .....	80
Tabel V. 7	Analisis Pengendalian Risiko Mendatang Pada UMKM Vinct Stuff ..	85

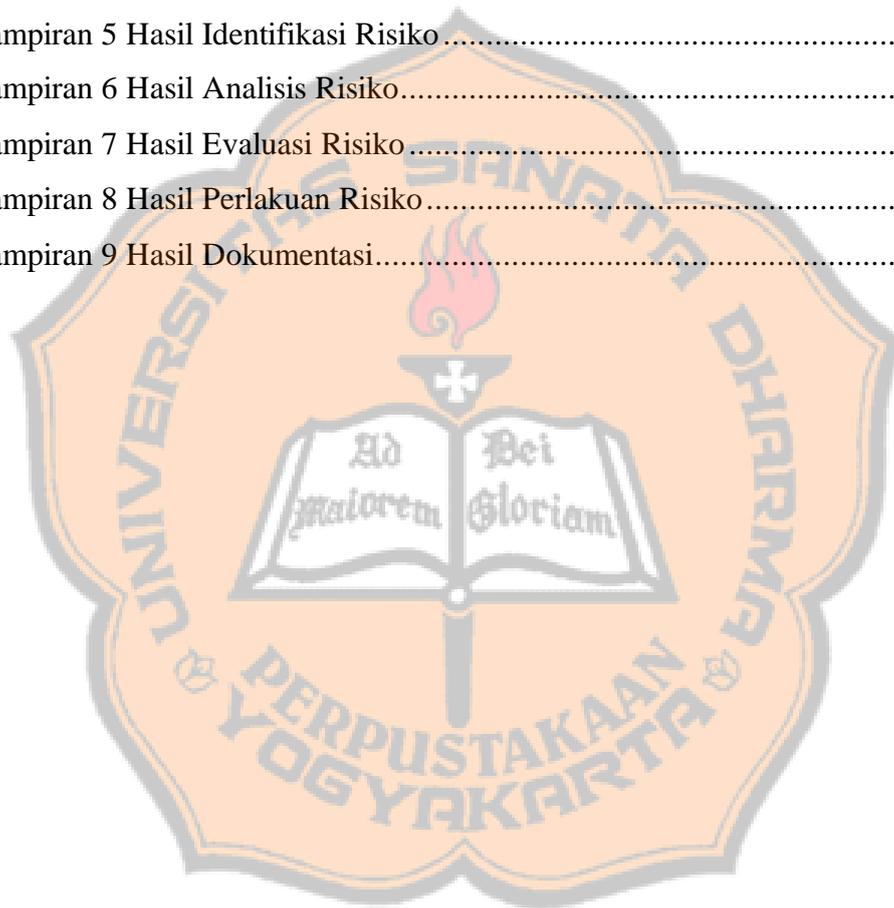
## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Prinsip, Kerangka Kerja, dan Proses Manajemen Risiko menurut ISO 31000:2018.....	21
Gambar I. 2 Prinsip Manajemen Risiko menurut ISO 31000:2018.....	22
Gambar I. 3 Kerangka Kerja Manajemen Risiko menurut ISO 31000:2018 .....	24
Gambar I. 4 Proses Manajemen Risiko menurut ISO 31000:2018 .....	27
Gambar III. 1 Matriks Risiko Kemungkinan dan Dampak.....	52
Gambar III. 2 Tingkat Kemungkinan Risiko.....	52
Gambar III. 3 Tingkat Dampak Risiko .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	100
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	104
Lampiran 3 Hasil Identifikasi Risiko .....	161
Lampiran 4 Pernyataan Responden Pada Kejadian Risiko.....	164
Lampiran 5 Hasil Identifikasi Risiko .....	176
Lampiran 6 Hasil Analisis Risiko.....	182
Lampiran 7 Hasil Evaluasi Risiko .....	188
Lampiran 8 Hasil Perlakuan Risiko .....	191
Lampiran 9 Hasil Dokumentasi.....	197



## ABSTRAK

### ANALISIS MANAJEMEN RISIKO BERBASIS ISO 31000:2018 PADA UMKM VINCT STUFF

Elisabeth Yuli Kristanti  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) risiko yang akan muncul pada proses keseluruhan operasional Vinct Stuff, (2) analisis risiko yang muncul dari kemungkinan risiko yang akan terjadi pada Vinct Stuff, (3) pengendalian terhadap kemungkinan risiko yang akan terjadi pada *Vinct Stuff* dengan manajemen risiko berbasis ISO 31000:2018. Data diperoleh dengan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dianalisis secara deskriptif berdasarkan proses manajemen risiko dalam standar ISO 31000:2018, yakni: identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, perlakuan risiko, pemantauan dan tinjauan, serta perekaman dan pelaporan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) terdapat sebanyak 33 macam risiko yang dapat diidentifikasi, (2) hasil analisis dan evaluasi risiko yang muncul telah dimasukkan ke dalam zona hijau, zona kuning, dan zona merah, (3) perlakuan risiko yang terbentuk, hampir sebagian besar perlu dilakukan mitigasi atau perubahan sistem kebijakan yang ada untuk mengurangi dampak risiko yang ditimbulkan.

Kata kunci: *International Standards Organization* (ISO 31000:2018), manajemen risiko, risiko, risiko operasional.

**ABSTRACT**

**RISK MANAGEMENT ANALYSIS BASED ON ISO 31000:2018  
AT VINCT STUFF**

Elisabeth Yuli Kristanti  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2023

*This study aims to determine: (1) the risks that will arise in the overall operational process of Vinct Stuff, (2) an analysis of the risks that arise from possible risks that will occur in Vinct Stuff., (3) control over the possible risks that will occur in Vinct. Stuff with risk management based on ISO 31000:2018. Data obtained through observation, interviews, and documentation techniques. The data has analyzed descriptively based on the risk management process in the ISO 31000:2018 standard, namely: risk identification, risk analysis, risk evaluation, risk treatment, monitoring and review, as well as recording and reporting. The results of this study indicate that: (1) there are 33 types of risks that can be identified, (2) the results of the analysis and evaluation of emerging risks have been entered into the green zone, yellow zone, and red zone, (3) risk treatment formed, most of it needs to be mitigated or changes to the existing policy system to reduce the impact of the risks posed.*

*Keywords: International Standards Organization (ISO 31000:2018), risk management, risk, operational risk.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis saat ini semakin meningkat pesat, para pebisnis mulai banyak menjalankan aktivitas bisnis barunya dan kemudian membuat sebuah perusahaan sendiri untuk menaungi anak bisnis lainnya. Pada sektor UMKM menjadi kelompok usaha yang memiliki jumlah paling besar dan mampu bertahan pada situasi krisis ekonomi. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam menjalankan bisnis, pelaku bisnis akan selalu menemukan banyak tantangan dan risiko yang dihadapi kedepannya dalam sistem operasional usahanya seperti kelangsungan bisnis, persaingan bisnis, dan juga kebijakan lainnya baik internal maupun eksternal.

Risiko merupakan salah satu bagian dari hidup manusia yang tidak dapat terpisahkan atau melekat dalam segala aktivitasnya (Grey, Manson, & Louise, 2015). Namun risiko yang muncul ketika menjalankan suatu usaha perlu dikelola dengan baik untuk meminimalkan kerugian yang akan terjadi dan meningkatkan kesempatan atau peluang dari risiko yang muncul tersebut. Menurut Marimin (2010) manajemen risiko dapat membantu mengurangi adanya kemungkinan ketidakpastian yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Ketidakpastian yang sering muncul dapat bersifat negatif dan juga positif. Ketidakpastian yang bersifat negatif akan menimbulkan banyak risiko yang muncul, tetapi ketidakpastian yang

bersifat positif akan memberikan peluang atau kesempatan yang objektif untuk perusahaan dalam meningkatkan laba keuntungannya.

Memulai suatu bisnis di masa pandemi sangatlah tidak mudah dan memerlukan banyak strategi yang harus dipersiapkan untuk meminimalkan banyaknya risiko yang ada. Yogyakarta memiliki banyak UMKM yang mulai muncul saat masa pandemi, termasuk Vinct Stuff yang merupakan salah satu UMKM yang menjual kartu permainan *truth or dare* yang dapat dimainkan oleh dua orang atau lebih. *Truth or Dare* merupakan permainan yang sering dimainkan oleh banyak orang untuk mengajukan pertanyaan atau menolak untuk menjawab pertanyaan yang akan disampaikan tetapi harus memenuhi permintaan apapun yang diberikan oleh pengaju. Permainan ini sudah sangat sering dimainkan oleh beberapa orang, tetapi mereka biasanya hanya memainkan permainan *truth or dare* tanpa menggunakan kartu dan langsung memberikan pertanyaan kepada lawan main mereka. Produk Vinct Stuff masih sangat jarang ditemui pada pasar konsumen karena isi dari kartu permainan Vinct Stuff dibuat berbeda dari kartu *truth or dare* lainnya, sehingga hal tersebut sangat mudah ditiru dan proses pembuatan produk masih terlalu lemah untuk ditebak oleh pelaku bisnis lainnya. Dalam mengatasi hal tersebut, umumnya pemilik usaha harus dapat mengelola manajemen risiko khususnya dalam sistem operasional usahanya. Dengan adanya manajemen risiko yang dimiliki oleh pemilik usaha, risiko-risiko yang muncul saat itu akan mudah untuk dikendalikan

dan juga diarahkan guna mempertahankan aset yang dimiliki oleh pemilik usaha tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Maria Elvera Prapmawati mengenai studi kasus pada industri kafe yang berada di Kabupaten Sleman pada tahun 2021, dikatakan bahwa sebagian besar kafe yang diteliti tidak dapat menjalankan manajemen risiko secara optimal. Hasil analisis yang telah diteliti menunjukkan bahwa risiko yang diidentifikasi masuk kedalam zona hijau, zona kuning, dan zona merah. Keseluruhan jenis perlakuan manajemen risiko telah digunakan oleh para pemilik kafe, akan tetapi sebagian besar dari pemilik kafe tersebut memilih untuk mengubah risiko yang ada dan juga mempertahankan risiko tersebut.

Dengan adanya studi kasus yang telah diuraikan tersebut, masih terdapat pengusaha yang belum mengetahui pentingnya mengimplementasikan manajemen risiko pada sistem operasional usahanya. Sehingga penulis akan memberikan penjelasan untuk mengelola manajemen risiko khususnya dengan menggunakan basis ISO 31000. Pada tahun 2018, ISO 31000 telah menjadi standar nasional Indonesia yang memiliki tujuan untuk menciptakan, meningkatkan, dan melindungi nilai serta inovasi dalam memajemenkan risiko usaha guna mencapai tujuan dan perbaikan kinerja yang telah dimiliki saat ini.

Umumnya manajemen risiko akan melibatkan penerapan secara sistematis pada kebijakan, prosedur, dan praktek terhadap aktivitas komunikasi dan konsultasi yang dibangun secara terintegrasi melalui

struktur, operasi, dan proses organisasi yang diterapkan pada level yang berbeda-beda. Selain itu manajemen risiko berbasis ISO 31000 sering disajikan secara berurutan dalam praktik berulang yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau pemilik usaha. Susilo dan Kaho (2008) dalam Robin (2018) menjelaskan bahwa standar ISO 31000 memiliki perspektif yang jauh lebih luas (dapat diterapkan dalam berbagai lingkungan dan kegiatan) dan lebih konseptual dibanding lainnya. Hal tersebut ditandai dengan adanya prinsip-prinsip yang secara eksplisit dinyatakan dan adanya kerangka kerja manajemen risiko. Maka berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000:2018 Pada *Vinct Stuff*”.

## **B. Masalah Penelitian**

Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti secara garis besar, analisis manajemen risiko terhadap *Vinct Stuff* sangat perlu untuk dijalankan dengan menggunakan basis ISO 31000:2018. Hal tersebut dikarenakan bisnis *Vinct Stuff* masih terbilang cukup baru tetapi tingkat penjualan yang diperoleh mengalami kenaikan setiap bulannya. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis tingkat level risiko yang sudah ada ataupun akan datang pada *Vinct Stuff*, serta memberikan beberapa pengendalian yang dapat digunakan oleh *Vinct Stuff* untuk meminimalkan risiko yang akan muncul dengan tingkat peluang usaha yang dimiliki saat ini.

### C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah ada, maka dalam penelitian ini akan membahas mengenai :

1. Bagaimana mengidentifikasi risiko yang akan muncul pada proses keseluruhan operasional *Vinct Stuff*?
2. Bagaimana analisis risiko yang akan dihasilkan dari kemungkinan risiko yang akan muncul pada *Vinct Stuff*?
3. Bagaimana pengendalian terhadap kemungkinan risiko yang akan terjadi pada *Vinct Stuff* dengan manajemen risiko berbasis ISO 31000:2018?

### D. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, ada beberapa batasan yang diterapkan guna mencapai tujuan dari penelitian ini. Ruang lingkup yang akan diteliti yaitu risiko proses usaha, risiko Sumber Daya Manusia (SDM), dan risiko sistem penggunaan teknologi. Proses manajemen risiko yang akan dilakukan berbasis ISO 31000 yang meliputi identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, dan perlakuan risiko.

### E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi risiko yang akan muncul pada UMKM *Vinct Stuff*. Identifikasi tersebut yang kemudian akan dianalisis untuk melihat level risiko yang akan muncul

tersebut guna mengetahui penanganan yang dapat dilakukan oleh pemilik untuk mengamankan aset usahanya dan juga menaikkan laba penjualan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi *Vinct Stuff*

Pemilik usaha dapat mengetahui pentingnya mengimplementasikan manajemen risiko dalam usahanya guna menciptakan banyak peluang atau kesempatan dari banyaknya risiko yang akan muncul di kemudian hari, sehingga tingkat produksi dan juga penjualan dapat terus meningkat yang kemudian dapat menjadikan *Vinct Stuff* sebagai perusahaan *startup*.

##### 2. Bagi Penulis

Penulis dapat lebih memahami tentang proses dan strategi manajemen risiko yang harus dijalankan dalam membangun sebuah bisnis agar tetap berjalan optimal walaupun banyak risiko yang akan muncul kedepannya.

##### 3. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi referensi karya ilmiah peneliti selanjutnya khususnya pihak universitas Sanata Dharma guna mengulas lebih jauh mengenai manajemen risiko berbasis ISO 31000.

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

#### A. Teori dan Konsep

##### 1. Risiko

Menurut Hubbard 2019 (dalam Rustam, 2017:26) yang dimaksud dengan risiko adalah suatu kemungkinan atas besarnya kerugian, bencana, atau peristiwa yang tidak diharapkan.

Risiko adalah suatu kejadian atau peristiwa yang apabila terjadi dapat menghambat pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan. Kejadian atau peristiwa tersebut dapat disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal dalam perusahaan (Hery, 2015:12).

Risiko dan ketidakpastian lebih ditekankan pada hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian atau tidak merugikan bagi perusahaan karena dalam kehidupan organisasi, pertimbangan risiko selalu mencakup pada semua risiko yang ada tanpa membedakan jenis risiko tersebut. Risiko yang muncul selalu datang dari berbagai macam sumber baik internal perusahaan maupun eksternal perusahaan yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan strategi organisasi atau perusahaan (Hinsa Siahaan, 2009:4).

Risiko dianggap sebagai peluang atau kerugian yang menyebabkan adanya ketidakpastian bagi suatu organisasi. Setiap risiko yang muncul memiliki karakteristik masing-masing yang

memerlukan pengelolaan untuk meminimalkan dampak dari risiko tersebut (Paul Hopkin, 2017:18). Karakteristik risiko yang muncul dapat dibagi menjadi empat kategori, antara lain:

**a. *Compliance Risk* (Wajib)**

Risiko kepatuhan ini muncul pada organisasi terhadap hukum negara dan peraturan yang berlaku pada sektor tempat organisasi tersebut beroperasi. Risiko ini biasanya berkaitan dengan adanya hukuman dan sanksi keuangan atas ijin operasi karena gagal dalam bertindak dalam sektor bisnis yang berlaku pada hukum negara.

**b. *Hazard Risk* (Murni)**

Peristiwa atau kejadian yang muncul pada suatu organisasi hanya dapat menghasilkan hasil risiko negatif. Risiko bahaya atau murni ini dapat diasuransikan karena dianggap sebagai risiko operasional termasuk dengan program kesehatan dan keselamatan kerja yang dapat ditoleransikan oleh organisasi.

**c. *Control Risk* (Ketidakpastian)**

Peristiwa atau kejadian yang tidak diketahui dan tidak terduga dan menimbulkan ketidakpastian yang tidak dapat diukur dari situasi yang sedang terjadi di organisasi. Secara umum, organisasi akan memiliki keengganan untuk mengendalikan risiko. Akan tetapi, manajemen risiko ketidakpastian sering dilakukan oleh organisasi untuk memastikan bahwa hasil dari kegiatan bisnis tersebut selalu

berada dalam kisaran yang diinginkan guna mengurangi perbedaan antara hasil yang diantisipasi dan hasil aktual.

**d. *Opportunity Risk* (Spekulatif)**

Pada saat yang sama, organisasi ada yang dengan sengaja mengambil risiko untuk mencapai pengembalian yang positif. Risiko spekulatif akan selalu berfokus untuk mencapai keuntungan positif dan biasanya lebih mengarah pada keuntungan investasi.

Dalam menghadapi risiko yang mungkin terjadi ataupun akan terjadi, suatu perusahaan perlu mengetahui sumber dari risiko tersebut untuk menentukan tindakan yang akan dilakukan selanjutnya (Tony Pramana, 2011:16). Terdapat tiga sumber risiko yang muncul, antara lain:

**a. Risiko Sosial**

Pada sumber risiko sosial, masyarakat merupakan sumber utama yang akan menciptakan kejadian atas penyimpangan yang merugikan tujuan perusahaan dari tindakan yang dilakukan oleh orang-orang tersebut. Hal tersebut dikarenakan orang-orang dapat menyebabkan kecelakaan yang mencederai diri sendiri atau orang lain sehingga menimbulkan kerusakan harta dan jiwa yang besar.

**b. Risiko Fisik**

Sebagian besar sumber risiko fisik disebabkan oleh adanya fenomena alam. Cuaca menjadi salah satu sumber risiko yang serius karena memiliki dampak kerugian yang cukup besar. Hujan

yang terlalu banyak akan menimbulkan banjir yang dapat menyebabkan kerugian harta benda dan juga jiwa manusia.

### c. Risiko Ekonomi

Secara umum risiko yang dihadapi oleh perusahaan cenderung bersifat ekonomi. Sumber risiko ekonomi yang sering dihadapi oleh perusahaan yaitu inflasi, fluktuasi harga, ketidakpastian perusahaan individu, dan sebagainya. Perusahaan yang kehilangan sebagian atau seluruh investasinya dari sumber risiko ekonomi akan menyebabkan pailit atau kebangkrutan yang kemudian perusahaan tersebut harus memberhentikan seluruh pekerja yang dimilikinya.

## 2. Risiko Operasional

Risiko operasional merupakan kerugian secara finansial yang disebabkan oleh kegagalan perusahaan dalam menjalankan proses sistem operasional internal maupun eksternal perusahaan termasuk kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia yang mereka miliki dan juga kerugian karena pelanggaran peraturan hukum yang berlaku (Muhammad Muslich, 2007:5). Dalam buku “Manajemen Risiko Operasional” (2007:6), proses manajemen risiko operasional dibagi menjadi empat bagian pembahasan yaitu:

- a. Mengidentifikasi ruang lingkup risiko operasional perusahaan seperti aktivitas perusahaan yang dapat menimbulkan kerugian risiko operasionalnya.

- b. Menjelaskan proses pemodelan dan pengukuran tingkat risiko operasional yang dihadapi oleh perusahaan tersebut.
- c. Menjelaskan proses pemantauan risiko operasional dalam perusahaan.
- d. Menguraikan proses perusahaan dalam melakukan strategi pengendalian dan mitigasi kerugian risiko operasional.

Risiko operasional merupakan suatu akibat ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan terdapat kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional perusahaan (Bambang Rianto Rustam, 2017:68).

**a. Sumber Risiko Operasional**

Risiko operasional yang dimiliki perusahaan dapat bersumber dari sumber daya manusia, proses internal, sistem dan infrastruktur, serta kejadian eksternal perusahaan. Sumber risiko tersebut dapat menimbulkan dampak negatif pada operasional perusahaan sehingga kemunculan dari jenis kejadian risiko operasional tersebut akan menjadi salah satu ukuran keberhasilan atau kegagalan manajemen risiko operasional.

**Tabel I. 1**  
**Sumber Risiko Operasional**

Risiko	Indikator	Keterangan
Karakteristik dan Kompleksitas Bisnis	1) Skala usaha dan struktur organisasi perusahaan.	Tingginya kompleksitas bisnis dan tingkat keragaman produk

Risiko	Indikator	Keterangan
	2) Kompleksitas proses bisnis dan keragaman produk/jasa 3) Corporate action dan pengembangan bisnis baru 4) Pengalihdayaan	perusahaan akan menimbulkan kerumitan dan variasi proses kerja baik secara manual maupun otomatis, sehingga berpotensi menimbulkan terjadinya gangguan/kerugian operasional.
Sumber Daya Manusia	1) Penerapan manajemen sumber daya manusia 2) Kegagalan karena faktor manusia	Manajemen sumber daya manusia yang tidak efektif dapat mengakibatkan potensi timbulnya gangguan/kerugian operasional.
Teknologi informasi dan infrastruktur pendukung	1) Kompleksitas TI 2) Perubahan sistem TI 3) Kerentanan sistem TI terhadap ancaman dan serangan TI 4) Maturity sistem TI 5) Kegagalan sistem TI 6) Keandalan infrastruktur pendukung	Teknologi informasi yang sudah tidak memadai dan pengelolaan yang tidak efektif dan efisien dapat menimbulkan kerugian perusahaan.
Kecurangan	1) Kecurangan Internal 2) Kecurangan Eksternal	Penilaian kecurangan dilakukan terhadap frekuensi kecurangan yang telah terjadi pada periode penilaian sebelumnya, termasuk potensi kecurangan yang dapat timbul dari kelemahan pada aspek bisnis, SDM, Teknologi informasi,

Risiko	Indikator	Keterangan
		dan kejadian eksternal.
Kejadian Eksternal	Frekuensi dan perwujudan kejadian eksternal yang berdampak terhadap kegiatan operasional perusahaan.	Kejadian eksternal itu dimisalkan seperti terorisme, kriminalitas, pandemik dan bencana alam lokasi, dan kondisi geografis perusahaan.

Sumber: Diadaptasi dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/SEOJK.03/2014 (2014)

**b. Kategori Risiko Operasional**

Badan Sertifikasi Manajemen Risiko (BSMR) telah mengelompokkan beberapa kategori antara lain: risiko proses internal, risiko manusia, risiko sistem, risiko eksternal, dan risiko hukum. Berikut terdapat beberapa contoh kejadian risiko yang muncul sesuai dengan kategori risiko operasional yaitu:

**Tabel I. 2**  
**Kategori Risiko Operasional**

Kategori Risiko	Contoh Kejadian Risiko
Risiko Proses Internal	1) Kelalaian pemasaran 2) Pengendalian tidak memadai 3) Kesalahan pemasaran produk 4) Pencucian uang 5) Kesalahan transaksi 6) Dokumentasi tidak memadai, serta tidak lengkap
Risiko Manusia	1) Terlalu bergantung pada salah satu karyawan

Kategori Risiko	Contoh Kejadian Risiko
	2) Kecurangan pada karyawan internal 3) Pelatihan karyawan yang tidak bermanfaat 4) Tingginya tingkat perputaran karyawan 5) Sengketa para pekerja 6) Praktik manajemen kinerja karyawan yang buruk
Risiko Sistem	1) Kesalahan dalam penginputan data penjualan produk 2) Kesalahan pada sistem pemrograman 3) Masalah pada keamanan sistem dan teknologi
Risiko Eksternal	1) Bencana alam 2) Kebakaran 3) Listrik PLN mati 4) Terorisme 5) Kecurangan pada pesaing bisnis

Sumber: BSMR Buku 1 (2007)

**c. Pengukuran Risiko Operasional**

Risiko operasional diukur berdasarkan dua faktor yang melekat pada sistem aktivitas dan sistem pengendalian risiko. Penilaian sistem risiko pada suatu aktivitas akan diukur berdasarkan pada pengamatan frekuensi dan dampak kejadian risiko yang akan muncul.

Pengelompokkan kejadian risiko operasional bergantung pada tingkat kejadian yang akan sering terjadi dan besarnya dampak yang akan ditimbulkan dari kejadian tersebut (Hardanto, 2006:5). Berikut terdapat empat tingkat jenis utama kejadian dan dampak yang akan timbul, antara lain:

1) ***Low Frequency – Low Impact***

Pada tingkat kejadian rendah, suatu perusahaan sering mengabaikan kejadian tersebut agar tidak menambah biaya untuk mengelola dan memonitor kejadian yang muncul karena kejadian tersebut memiliki dampak risiko rendah.

2) ***Low Frequency – High Impact***

Pada kejadian tingkat ini paling menantang bagi suatu perusahaan karena jenis kejadian yang muncul paling sedikit dipahami dan sulit untuk diprediksi selanjutnya. Akan tetapi, hal tersebut dapat menimbulkan dampak kerugian risiko yang sangat besar yaitu kebangkrutan pada perusahaan tersebut.

3) ***High Frequency – Low Impact***

Pada tingkat kejadian ini, suatu perusahaan akan mengelola banyaknya risiko yang muncul untuk meningkatkan efisiensi pada operasional bisnisnya sehingga dampak yang akan terjadi dari risiko yang muncul dapat diminimalkan. Dalam hal ini, banyak produk finansial terutama pada perusahaan ritel akan memasukkan faktor risiko kedalam struktur harganya.

4) ***High Frequency – High Impact***

Pada tingkat kejadian ini, suatu perusahaan akan selalu menghindari risiko yang tidak relevan dan memiliki dampak sangat besar bagi perusahaan. Ketika perusahaan mengelola kejadian risiko yang tidak relevan pada sistem yang dimiliki,

secara tidak langsung suatu perusahaan akan dengan cepat mengalami kerugian secara terus menerus. Sehingga jika hal tersebut terjadi, maka supervisor atau manajer perusahaan harus segera mengambil tindakan yang dapat menyelesaikan masalah pada praktik bisnis perusahaan yang mulai memburuk tersebut.

Secara umum, manajemen risiko operasional yang sering terjadi pada perusahaan hanya berfokus pada kejadian tingkat *low frequency – high impact* dan *high frequency – low impact*. Pada tingkat tersebut akan memberikan cukup peluang bisnis pada perusahaan terutama pada risiko yang memiliki dampak positif yang besar bagi perusahaan.

#### **d. Ruang Lingkup Risiko Operasional**

Ruang lingkup risiko operasional mencakup:

##### **1) Risiko Proses**

Risiko proses merupakan risiko yang berkaitan dengan kegagalan pada proses dan prosedur yang dijalankan oleh organisasi (Rustam, 2017:70). Dalam hal ini, kegagalan proses dan prosedur yang sering terjadi pada suatu organisasi yaitu pengendalian yang tidak memadai, kesalahan dalam pemasaran produk, kesalahan pada transaksi, dokumentasi yang masih belum memadai, dan lain sebagainya.

## 2) Risiko SDM

Risiko SDM seringkali disebabkan oleh adanya kendala yang berasal dari ketidakmampuan dan ketidakjujuran para pegawai atau karyawan, serta budaya organisasi yang tidak menumbuhkan kesadaran risiko pada SDM yang dimiliki organisasi tersebut. Dalam hal ini, ketidakmampuan karyawan seringkali menjadi risiko yang selalu dihadapi oleh organisasi. Ketika organisasi mulai kekurangan karyawan yang bekerja, biasanya organisasi tersebut akan terburu-buru mengambil keputusan yang kemudian menimbulkan masalah pada pekerjaannya karena karyawan tersebut masih belum menguasai posisi pekerjaan barunya. Ketidakjujuran pegawai juga sering menjadi masalah yang fatal bagi organisasi. Pegawai atau karyawan yang tidak jujur seringkali melakukan korupsi terhadap dana operasional organisasi tersebut yang kemudian hal tersebut jika terus menerus tidak mendapat penanganan maka besar kemungkinan organisasi tersebut akan mengalami pailit atau kebangkrutan.

## 3) Risiko Sistem Penggunaan Teknologi

Risiko sistem saat ini memiliki banyak kendala yang sering dihadapi oleh organisasi. Perkembangan teknologi saat ini yang semakin maju membuat organisasi harus bisa mengikuti arusnya terutama untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Hal tersebut tentunya akan memerlukan keamanan yang lebih baik agar sistem organisasi tidak dapat diretas dengan mudah oleh para pesaing. Selain itu, kesalahan dalam penginputan data saat produksi juga sering membuat arus operasional dalam organisasi menjadi terhambat dan juga hal tersebut akan menimbulkan adanya kritik dari para konsumen yang menikmati hasil produk atau jasa organisasi.

### **3. Manajemen Risiko**

Manajemen risiko didefinisikan sebagai proses identifikasi, penilaian, dan prioritas risiko yang akan diikuti oleh koordinator dan aplikasi sumber daya ekonomi untuk meminimalkan, memantau, dan mengawasi kemungkinan terjadinya peristiwa atau kejadian yang tidak menguntungkan bagi perusahaan (Hubbard, 2009:18).

Manajemen risiko merupakan serangkaian metodologi dan prosedur yang akan digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari keseluruhan kegiatan perusahaan baik dari risiko operasional, risiko pasar, risiko kredit, ataupun risiko lainnya yang memiliki upaya untuk meminimalkan nilai perusahaan (Bambang Rianto Rustam, 2017:12).

Berikut pemaparan mengenai proses manajemen risiko bekerja yaitu :

#### **a. Mengidentifikasi Risiko**

Proses mengidentifikasi risiko dilakukan dengan menganalisis terlebih dahulu terkait seluruh sumber risiko yang paling kurang

dilakukan pada aktivitas perusahaan serta memastikan aktivitas baru telah melalui proses manajemen risiko yang layak sebelum dijalankan.

#### **b. Menilai Risiko**

Pada proses ini, metode penilaian risiko suatu organisasi dapat dilakukan dengan cara kuantitatif atau kualitatif. Dalam mengatasi risiko yang muncul atas penggunaan model penilaian risiko tertentu, perusahaan harus melakukan validasi model tersebut oleh pihak internal yang independen terhadap satuan kerja yang mengaplikasikan model penilaian tersebut.

Proses penilaian risiko harus memuat proses validasi, frekuensi validasi, persyaratan dokumentasi data dan informasi, serta persyaratan evaluasi secara berkala terhadap asumsi pada penggunaan metode penilaian perusahaan tersebut.

#### **c. Memantau Risiko**

Pemantauan risiko yang dilakukan perusahaan harus memiliki sistem dan prosedur yang mencakup pada pemantauan besarnya eksposur risiko, toleransi risiko, kepatuhan limit internal, dan hasil konsistensi pelaksanaan pada kebijakan prosedur yang ditetapkan.

#### **d. Mengendalikan Risiko**

Pada proses ini, perusahaan harus selalu memiliki sistem pengendalian risiko yang memadai dan disesuaikan dengan kebijakan dan prosedur tingkat toleransi risiko yang dijalankan

atau ditetapkan. Langkah pengendalian ini dapat dilakukan dengan metode mitigasi risiko antara lain: melindungi nilai dan penambahan modal untuk menyerap potensi kerugian.

Setiap organisasi atau perusahaan pada umumnya memiliki tujuan dalam mengimplementasikan manajemen risiko untuk mengurangi pengeluaran perusahaan, mencegah kegagalan, menaikkan keuntungan perusahaan, dan menekan biaya produksi yang dikeluarkan oleh perusahaan. Penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan akan melibatkan segala cara yang tersedia bagi manusia khususnya bagi entitas kelangsungan hidup organisasi dan karyawannya (Tony Pramana, 2011:23). Dalam hal manajemen risiko, perusahaan akan memberikan wewenang besar kepada manajer risiko walaupun risiko yang akan timbul dapat saja dipercayakan kepada pengendaliannya seperti broker atau agen independen lainnya. Tugas manajer risiko mempunyai skala yang lebih luas dibandingkan hanya membeli proteksi asuransi karena fungsi-fungsi yang dijalankan berbeda dengan fungsi yang dilaksanakan oleh agen independen atau broker.

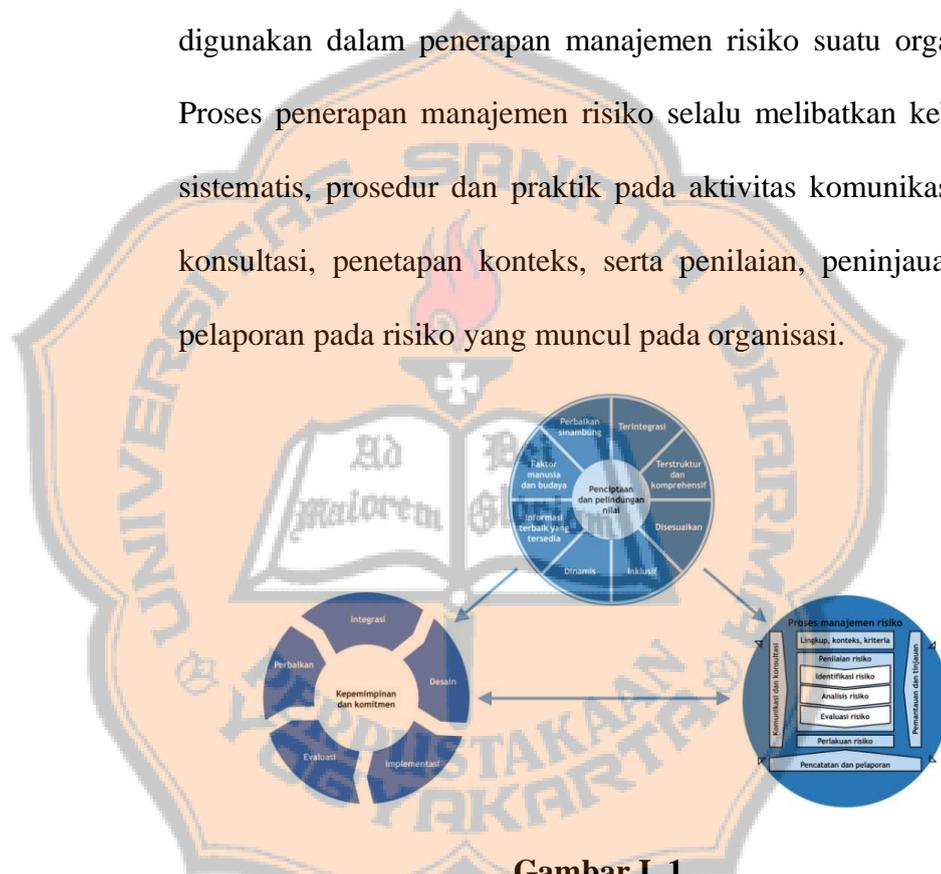
#### **4. ISO 31000:2018**

##### **a. Definisi**

ISO 31000 merupakan standar dan kerangka kerja manajemen risiko yang ditetapkan oleh International Standards Organization pada tahun 2009. Indonesia sendiri telah mengadopsi

standar ISO 31000:2009 dengan Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 31000:2011 dan kemudian direvisi kembali menjadi SNI 8615:2018 ISO 31000:2018.

ISO 31000 disusun oleh badan standardisasi nasional dengan tujuan untuk memberikan panduan dan prinsip yang akan digunakan dalam penerapan manajemen risiko suatu organisasi. Proses penerapan manajemen risiko selalu melibatkan kebijakan sistematis, prosedur dan praktik pada aktivitas komunikasi serta konsultasi, penetapan konteks, serta penilaian, peninjauan, dan pelaporan pada risiko yang muncul pada organisasi.

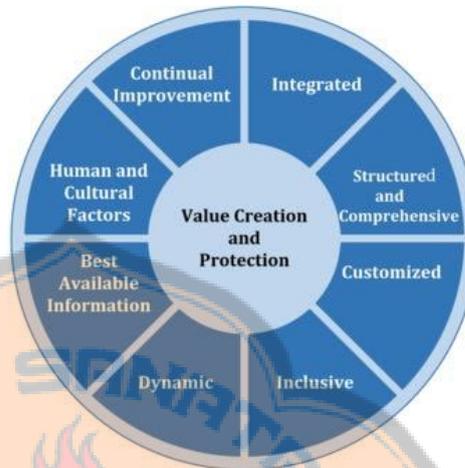


**Gambar I. 1**  
**Prinsip, Kerangka Kerja, dan Proses Manajemen Risiko menurut ISO 31000:2018**

**b. Prinsip dan Tujuan**

Tujuan manajemen risiko adalah menciptakan dan melindungi nilai yang ada untuk meningkatkan kinerja, mendorong inovasi, dan mendukung pencapaian tujuan (ISO 31000:2018,

2018:45). Prinsip dan tujuan manajemen risiko ini diilustrasikan dalam gambar berikut ini.



**Gambar I. 2**  
**Prinsip Manajemen Risiko menurut ISO 31000:2018**

Dalam menciptakan manajemen risiko yang efektif dan efisien, terdapat delapan prinsip yang digunakan sebagai pedoman pada ISO 31000:2018 sebagai berikut:

**1) Terintegrasi**

Manajemen risiko merupakan struktur terpadu yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan atau aktivitas organisasi.

**2) Terstruktur dan Komprehensif**

Pendekatan terstruktur dan komprehensif dalam manajemen risiko berkontribusi untuk menciptakan hasil yang konsisten dan sebanding.

### 3) **Disesuaikan**

Kerangka kerja dan proses manajemen risiko disesuaikan pada konteks eksternal dan internal organisasi dengan proporsional yang sesuai pada tujuan organisasi.

### 4) **Inklusif**

Manajemen risiko bersifat inklusif terjadi karena adanya keterlibatan pemangku kepentingan yang sesuai dan tepat waktu untuk memungkinkan pengetahuan, pandangan, dan persepsi yang ada dapat dipertimbangkan guna meningkatkan kesadaran dan manajemen risiko yang terinformasi.

### 5) **Dinamis**

Manajemen risiko yang bersifat dinamis dapat muncul, berubah, atau hilang ketika terdapat perubahan konteks secara internal maupun eksternal pada organisasi. Manajemen risiko harus mengantisipasi, mendeteksi, mengakui, dan menanggapi perubahan yang muncul secara tepat dan tepat waktu.

### 6) **Informasi terbaik yang tersedia**

Masukan yang digunakan pada manajemen risiko didasarkan pada informasi historis dan terkini, serta ekspektasi masa depan. Informasi yang akan digunakan harus jelas, tepat waktu, dan tersedia bagi pemangku kepentingan yang relevan.

### 7) Faktor manusia dan budaya

Perilaku dan budaya manusia secara signifikan akan mempengaruhi seluruh aspek manajemen risiko yang ada pada setiap level dan tahapan.

### 8) Perbaikan terus menerus

Manajemen risiko akan secara terus menerus ditingkatkan melalui pembelajaran dan pengalaman.

#### c. Kerangka Kerja

Kerangka kerja dalam manajemen risiko diperlukan untuk membantu suatu organisasi dalam mengintegrasikan manajemen risiko pada aktivitas dan fungsi yang signifikan dengan dibantu oleh dukungan pemangku kepentingan terutama pada puncak struktur manajemen. Kerangka kerja ini diilustrasikan dalam gambar berikut.



**Gambar I. 3**  
**Kerangka Kerja Manajemen Risiko menurut ISO 31000:2018**

Aktivitas dan fungsi organisasi dalam kerangka kerja perlu dikembangkan dengan beberapa tahap sebagai berikut:

### 1) Integrasi

Kerangka kerja integrasi dikelola oleh setiap orang dalam struktur organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola risiko. Dalam kerangka kerja integrasi, manajemen risiko harus selalu menjadi satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari visi misi, tata kelola, kepemimpinan dan komitmen, strategi, tujuan dan operasi dari organisasi tersebut.

### 2) Rancangan

Dalam memahami suatu organisasi dan konteks manajemen risiko, rancangan diperlukan untuk dapat mengartikulasikan komitmen dari manajemen risiko pada organisasi tersebut. Penerapan rancangan digunakan untuk menetapkan peran, wewenang, tanggung jawab, dan akuntabilitas dalam organisasi agar dapat mengalokasikan sumber daya yang dimiliki serta membangun komunikasi dan konsultasi pada struktur organisasi tersebut.

### 3) Penerapan

Dalam hal ini, penerapan digunakan untuk mengembangkan rencana manajemen risiko yang sesuai dalam kondisi dan konteks organisasi. Waktu dan sumber daya yang ada dalam

organisasi menjadi salah satu pengembangan rencana manajemen risiko.

Penerapan manajemen risiko dalam suatu organisasi akan mengidentifikasi jenis, waktu, dan tempat yang berbeda, sehingga organisasi tersebut dapat memodifikasi proses pembuatan keputusan bila diperlukan untuk menjamin pengaturan organisasi dalam manajemen risiko yang dapat dimengerti dengan jelas dan praktis.

#### **4) Evaluasi**

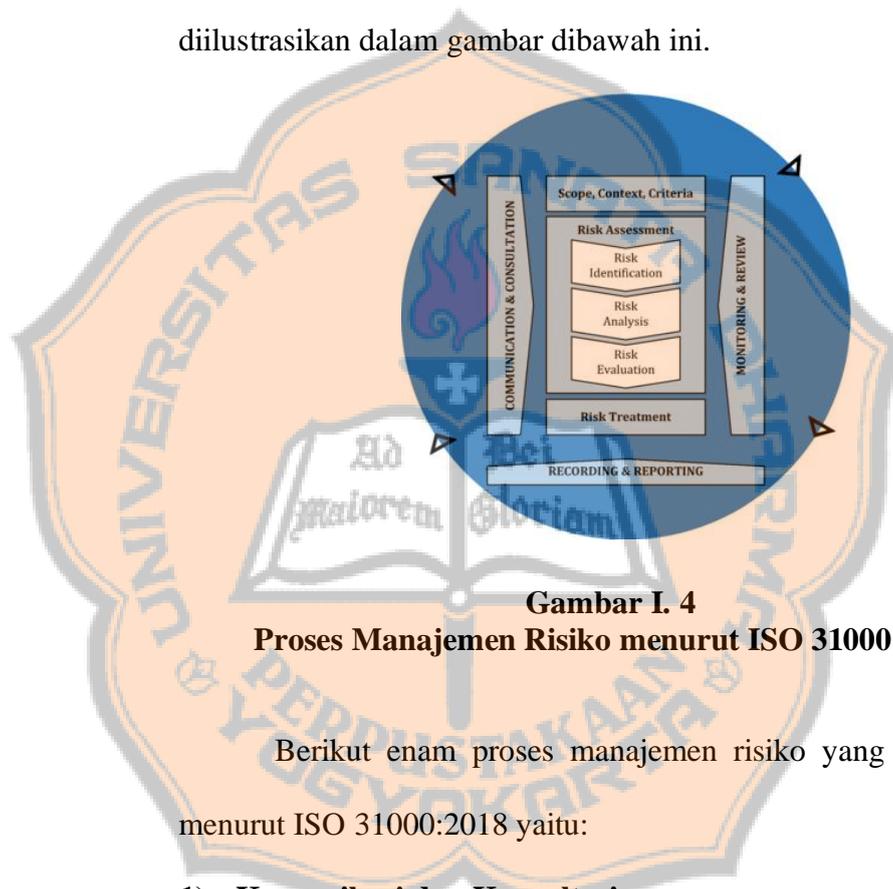
Evaluasi digunakan oleh suatu organisasi untuk mengukur kinerja manajemen risiko secara periodik yang akan dibandingkan dengan tujuan, rencana penerapan, indikator, dan perilaku yang diharapkan. Organisasi harus menetapkan kesesuaian pencapaian kinerja manajemen risiko pada tujuan organisasi tersebut.

#### **5) Perbaikan**

Setelah melewati evaluasi yang dilakukan oleh organisasi, perbaikan digunakan untuk menyempurnakan atau menghindari kesalahan yang muncul sebelumnya. Perbaikan harus dilakukan oleh organisasi secara berkala atau terus menerus untuk memantau dan menyesuaikan kerangka kerja manajemen risiko agar dapat menghadapi perubahan yang muncul dari internal maupun eksternal organisasi.

#### d. Proses

Proses manajemen risiko melibatkan penerapan kebijakan, prosedur, dan praktik yang sistematis pada aktivitas komunikasi dan konsultasi, menetapkan konteks dan menilai, menangani, memantau, meninjau, mencatat, dan melaporkan risiko. Proses ini diilustrasikan dalam gambar dibawah ini.



**Gambar I. 4**  
**Proses Manajemen Risiko menurut ISO 31000:2018**

Berikut enam proses manajemen risiko yang dijalankan menurut ISO 31000:2018 yaitu:

##### 1) **Komunikasi dan Konsultasi**

Proses komunikasi dan konsultasi sangat diperlukan oleh para pemangku kepentingan untuk memahami risiko, dasar pengambilan keputusan, serta alasan tindakan tertentu perlu dijalankan. Komunikasi dipergunakan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pemangku kepentingan tentang risiko yang akan muncul, sedangkan konsultasi dipergunakan

untuk memperoleh informasi dan umpan balik yang positif guna mendukung keputusan yang akan diambil.

## 2) Ruang Lingkup, Konteks, dan Kriteria

### a) Ruang Lingkup

Dalam memahami dan mendalami proses manajemen risiko, organisasi perlu menentukan ruang lingkup kegiatan yang ada pada manajemen risikonya. Hal ini dikarenakan proses manajemen risiko yang dijalankan oleh masing-masing organisasi memiliki tingkat yang berbeda dalam menerapkan kegiatan sistem, operasional, program, proyek, dan lain sebagainya untuk dapat mempertimbangkan tujuan yang relevan agar ruang lingkup yang ingin dicapai dapat lebih diperjelas sesuai dengan keselarasan dari tujuan organisasi itu sendiri.

### b) Konteks

Terdapat dua konteks ruang lingkup organisasi dalam mendefinisikan dan mencapai tujuan yang diinginkan, antara lain:

#### (1) Konteks Eksternal

Konteks Eksternal merupakan kondisi keseluruhan dari lingkungan organisasi itu berada. Lingkungan organisasi ini akan mencakup pada harapan para pemangku kepentingan, peraturan dan regulator

industri, serta perilaku pesaing dan lingkungan ekonomi umum yang beroperasi pada organisasi tersebut. Pada konteks ini, biasanya organisasi akan menggunakan sistem klasifikasi risiko *PESTLE*. *PESTLE* merupakan kepanjangan dari Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi, Hukum, dan Lingkungan/etika.

**Tabel I. 3**  
**Sistem Klasifikasi PESTLE**

Kategori	Keterangan
<i>Political</i>	Pada kategori sistem politik mencakup pada: (a) Kebijakan pajak (b) Undang-undang ketenagakerjaan (c) Peraturan lingkungan (d) Pembatasan dan reformasi perdagangan (e) Tarif stabilitas politik
<i>Economic</i>	Pada kategori sistem ekonomi mencakup pada: (a) Pertumbuhan dan penurunan ekonomi (b) Tingkat suku bunga (c) Nilai tukar dan tingkat inflasi (d) Tingkat upah (e) Upah minimum (f) Jam kerja (g) Pengangguran (h) Ketersediaan kredit (i) Biaya hidup
<i>Sociological</i>	Pada kategori sistem sosial mencakup pada: (a) Norma dan harapan budaya (b) Kesadaran akan kesehatan

Kategori	Keterangan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(c) Laju pertumbuhan penduduk</li> <li>(d) Distribusi usia</li> <li>(e) Sikap karir</li> <li>(f) Penekanan pada keselamatan</li> <li>(g) Pemanasan global</li> </ul>
<i>Technological</i>	<p>Pada kategori sistem teknologi mencakup pada perubahan teknologi yang dapat mempengaruhi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Produk atau layanan yang dimiliki</li> <li>(b) Sistem teknologi terbaru pada tahunnya</li> <li>(c) Hambatan masuk ke dalam pasar tertentu</li> <li>(d) Keputusan keuangan seperti outsourcing dan rantai pasokan</li> </ul>
<i>Legal</i>	<p>Pada kategori sistem hukum mencakup pada perubahan undang-undang yang berdampak pada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Ketenagakerjaan</li> <li>(b) Akses ke bahan produksi</li> <li>(c) Kuota</li> <li>(d) Sumber daya</li> <li>(e) Impor/ekspor</li> <li>(f) Perpajakan</li> </ul>
<i>Ethical or environmental</i>	<p>Pada kategori sistem lingkungan atau etika mencakup pada faktor aspek dari etika dan lingkungan yang ada disekitar, meskipun faktor yang muncul akan bersifat ekonomi atau sosial.</p>

(2) Konteks Internal

Pada konteks internal, proses manajemen risiko sebaiknya diselaraskan dengan budaya, proses,

struktur, dan strategi organisasi yang sudah dimiliki oleh organisasi tersebut. Dalam hal ini, konteks internal memiliki delapan macam yang meliputi:

- (a) Tata kelola, struktur organisasi, peran dan akuntabilitas.
- (b) Kebijakan, sasaran, dan strategi yang tepat untuk mencapainya.
- (c) Kemampuan sumber daya dan pengetahuan seperti: modal, waktu, orang, proses, sistem dan teknologi.
- (d) Hubungan terkait pada persepsi dan nilai-nilai dari pemangku kepentingan internal.
- (e) Budaya organisasi
- (f) Sistem informasi, arus informasi dan proses membuat keputusan.
- (g) Standar, pedoman dan model yang diadopsi oleh organisasi.
- (h) Bentuk dan cakupan hubungan kontraktual.

**c) Kriteria**

Setelah menetapkan konteks, selanjutnya organisasi perlu mendefinisikan kriteria untuk mengevaluasi signifikansi risiko dan mendukung proses pengambilan keputusan dalam beberapa bentuk yang bisa disederhanakan dengan

menggunakan spreadsheet dan tabel risiko untuk memungkinkan manipulasi data yang perlu dilakukan.

Dalam mendefinisikan risiko, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika menetapkan risiko yaitu:

- (1) Sifat dan jenis ketidakpastian yang dapat mempengaruhi hasil dan tujuan organisasi.
- (2) Memperhatikan konsekuensi dan kemungkinan yang akan didefinisikan dan diukur oleh organisasi.
- (3) Waktu
- (4) Konsistensi dan pengukuran.
- (5) Cara menentukan tingkat risiko.
- (6) Memperhatikan kombinasi dan urutan dari berbagai risiko yang akan diperhitungkan.
- (7) Kapasitas organisasi.

Kriteria risiko selalu ditentukan dengan mempertimbangkan kemungkinan/probabilitas (*likelihood*) dan dampak (*consequence*) dari risiko yang akan muncul. Kriteria probabilitas disusun dalam bentuk diagram yang akan memudahkan pemangku kepentingan menentukan level kemungkinan dan dampak yang akan diterima.

Kriteria probabilitas terdiri dari:

(a) **High (tinggi)**

Terjadi pada tingkat level persentase diatas 60%

(b) **Medium (sedang)**

Terjadi pada tingkat persentase antara 30% sampai dengan 60%.

(c) **Low (rendah)**

Terjadi pada tingkat persentase dibawah 30%.

Kriteria dampak terdiri dari:

(a) **Major**

Merupakan dampak yang ditimbulkan tergolong luas atau sangat berdampak bagi organisasi.

(b) **Moderate**

Merupakan dampak yang ditimbulkan tergolong cukup luas atau cukup berdampak bagi organisasi.

(c) **Minor**

Merupakan dampak yang ditimbulkan tergolong kecil atau tidak terlalu berdampak bagi organisasi.

**Tabel I. 4**  
**Matriks Risiko**

<b>Dampak</b>	<i>Major</i>	Risiko kecil dan dampak luas	Risiko sedang dan dampak luas	Risiko tinggi dan dampak luas
	<i>Moderate</i>	Risiko kecil dan dampak cukup luas	Risiko sedang dan dampak cukup luas	Risiko tinggi dan dampak cukup luas
	<i>Minor</i>	Risiko kecil dan dampak kecil	Risiko sedang dan dampak kecil	Risiko tinggi dan dampak kecil
		<i>Low</i>	<i>Medium</i>	<i>High</i>

**Probabilitas**

Sumber: Baharudin (2016)

Keterangan warna:

**(1) Merah (*High Risk*)**

Warna merah pada diagram risiko diartikan memiliki tingkat risiko yang tinggi dan dampak yang akan ditimbulkan juga tergolong tinggi. Pada tingkat level ini, perlu melakukan mitigasi atau tindakan yang dapat mengurangi kemunculan risiko yang akan datang.

**(2) Kuning (*Medium Risk*)**

Warna kuning pada diagram matriks risiko diartikan memiliki tingkat risiko dan dampak yang sedang. Pada tingkat level ini, organisasi sudah harus

memiliki tindakan yang akan dilakukan untuk mengantisipasi datangnya risiko yang sudah diprediksikan sebelumnya.

### **(3) Hijau (*Low Risk*)**

Warna hijau pada diagram matriks risiko diartikan memiliki tingkat risiko dan dampak yang rendah. Pada tingkat level ini, organisasi tidak perlu melakukan mitigasi pada risiko yang muncul.

### **3) Penilaian Risiko**

Penilaian risiko merupakan rangkaian dari keseluruhan proses manajemen risiko dari identifikasi risiko, analisis risiko, serta evaluasi risiko. Penilaian risiko harus dilakukan secara sistematis, iteratif dan kolaboratif berdasarkan pada pengetahuan dan pandangan pemangku kepentingan tersebut dengan menggunakan informasi yang terbaik dan dilengkapi dengan adanya penyelidikan lebih lanjut jika diperlukan.

Sebagian besar organisasi, pendekatan untuk penilaian risiko menggunakan kombinasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas dengan didukung oleh informasi yang telah dikumpulkan oleh para pemangku kepentingan. Berikut tahap penilaian risiko menurut ISO 31000:2018:

**a) Identifikasi Risiko**

Pada tahap identifikasi risiko, masing-masing pemegang kepentingan memiliki tujuan untuk menemukan, mengenali, dan menggambarkan kemungkinan risiko yang mungkin dapat membantu atau mencegah organisasi dalam mencapai tujuan tertentu.

Informasi yang dikumpulkan harus selalu relevan, tepat, dan terkini karena hal tersebut sangat penting untuk perusahaan atau organisasi dalam mengidentifikasi risiko yang muncul. Terdapat banyak teknik yang dapat digunakan oleh perusahaan atau organisasi dalam mengidentifikasi kepastian yang dapat mempengaruhi satu atau lebih tujuan.

Berikut ini terdapat beberapa faktor yang berhubungan dalam mempertimbangkan risiko yang muncul, antara lain:

- (1) Sumber risiko yang berwujud dan tidak berwujud
- (2) Penyebab dan peristiwa yang muncul
- (3) Ancaman dan peluang yang muncul
- (4) Kerentanan dan kemampuan perusahaan atau organisasi
- (5) Perubahan dalam konteks eksternal dan internal
- (6) Indikator risiko yang muncul

- (7) Sifat dan nilai aset, serta sumber daya
- (8) Konsekuensi dan dampak yang akan terjadi pada tujuan organisasi atau perusahaan
- (9) Keterbatasan pengetahuan dan keandalan informasi yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi
- (10) Faktor yang berhubungan dengan waktu
- (11) Bias, asumsi, dan keyakinan dari mereka yang terlibat

Beberapa faktor diatas digunakan dalam mengidentifikasi risiko untuk melihat sumber yang telah diperoleh masih berada dalam kendalinya atau tidak. Pertimbangan dalam mengidentifikasi risiko harus diperhatikan agar dapat melihat kemungkinan yang muncul lebih dari satu jenis hasil, dan kemudian hal tersebut dapat mengakibatkan berbagai konsekuensi nyata atau tidak berwujud.

#### **b) Analisis Risiko**

Tujuan dalam menganalisis risiko yang mungkin terjadi yaitu untuk memahami sifat dan karakteristik dari risiko yang muncul sesuai atau tidak pada tingkat risiko yang sudah dipertimbangkan. Analisis risiko melibatkan beberapa faktor dalam mempertimbangkan sifat dan karakteristik dari risiko tersebut, antara lain:

- (1) Kemungkinan kejadian dan konsekuensi
- (2) Sifat dan besarnya konsekuensi

- (3) Kompleksitas dan konektivitas
- (4) Faktor dan vormalititas terkait waktu
- (5) Efektivitas pengendalian yang ada
- (6) Tingkat sensitivitas dan kepercayaan diri

Selain itu, analisis risiko dapat dipengaruhi oleh perbedaan pendapat, bias, persepsi risiko, penilaian, serta pengaruh tambahan lainnya yaitu kualitas informasi yang digunakan, asumsi dan pengecualian yang dibuat, dan keterbatasan teknik serta cara pelaksanaannya.

Pengaruh yang muncul tersebut harus dipertimbangkan, didokumentasikan, dan dikomunikasikan kepada pengambil keputusan di perusahaan atau organisasi tersebut. Analisis risiko yang sudah dipertimbangkan akan memberikan gambaran dan juga masukan untuk melanjutkan ke tahap evaluasi risiko dengan melibatkan berbagai jenis dan tingkatan risiko tersebut.

#### c) **Evaluasi Risiko**

Evaluasi risiko memiliki tujuan untuk mendukung keputusan yang sudah dipertimbangkan dan ditetapkan oleh pemegang kepentingan. Evaluasi risiko melibatkan dan membandingkan hasil analisis risiko dengan kriteria risiko yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau

organisasi, sehingga mereka dapat menentukan tindakan penanganan yang paling tepat oleh konsumen.

Berikut ini terdapat beberapa hal yang dapat menyebabkan keputusan pada evaluasi risiko untuk:

- (1) Tidak melakukan apapun lagi.
- (2) Pertimbangan opsi penanganan risiko.
- (3) Melakukan analisis lebih lanjut untuk lebih memahami risikonya.
- (4) Mempertimbangkan kembali tujuan organisasi tersebut.

Keputusan yang dihasilkan harus mempertimbangkan konteks yang lebih luas dan konsekuensi aktual yang akan dirasakan oleh pemangku kepentingan eksternal dan internal. Hasil evaluasi risiko harus selalu dicatat, dikomunikasikan, dan setelah itu memvalidasikan hasil tersebut pada tingkat organisasi yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing organisasi atau perusahaan.

#### **4) Perlakuan Risiko**

Perlakuan risiko memiliki tujuan untuk memilih dan menerapkan opsi untuk menangani kemungkinan risiko yang muncul pada suatu perusahaan atau organisasi. Perlakuan risiko melibatkan proses berulang pada saat merumuskan dan memilih opsi penanganan risiko, merencanakan dan

menerapkan perlakuan risiko, menilai efektivitas tindakan dari risiko, memutuskan apakah risiko yang tersisa dapat diterima atau tidak untuk mendapat perawatan lebih lanjut jika risiko tersebut tidak dapat diterima.

Pemilihan opsi dalam menangani risiko yang paling tepat harus melibatkan keseimbangan potensi manfaat yang diperoleh dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan dengan biaya, upaya, atau kerugian implementasi. Pilihan penanganan risiko tidak selalu eksklusif atau sesuai dengan keadaan yang terjadi saat itu. Pilihan untuk menangani risiko mungkin melibatkan beberapa hal sebagai berikut:

- (1) Menghindari risiko dengan memutuskan untuk tidak memulai atau melanjutkan aktivitas yang menimbulkan risiko.
- (2) Mengambil atau meningkatkan risiko untuk mengejar peluang.
- (3) Menghilangkan sumber risiko.
- (4) Mengubah kemungkinan.
- (5) Mengubah konsekuensinya.
- (6) Mempertahankan risiko dengan keputusan yang diinformasikan.

Pada saat memilih opsi penanganan risiko, suatu organisasi atau perusahaan harus mempertimbangkan nilai, persepsi, dan

potensi keterlibatan pemangku kepentingan dan cara paling tepat untuk berkomunikasi dan berkonsultasi dengan mereka. Meskipun sama-sama efektif, tetapi beberapa perlakuan risiko dapat lebih diterima oleh beberapa pemangku kepentingan daripada lainnya. Perlakuan risiko juga dapat menimbulkan risiko baru yang perlu dikelola lebih lanjut jika tidak memiliki pilihan perawatan yang tersedia. Pengambil keputusan dan pemangku kepentingan lainnya harus menyadari sifat dan tingkat risiko yang tersisa setelah perlakuan risiko tersebut.

Rencana perawatan harus diintegrasikan kedalam rencana manajemen dan proses organisasi dengan berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan yang sesuai. Informasi yang diberikan dalam rencana perawatan harus mencakup:

- (1) Alasan pemilihan opsi perawatan termasuk dengan manfaat yang diharapkan untuk memperoleh hasil dari tujuan organisasi.
- (2) Mereka yang bertanggung jawab untuk menyetujui dan melaksanakan rencana tersebut.
- (3) Sumber daya yang dibutuhkan termasuk kontinjensi, ukuran kinerja, serta kendala pelaporan dan pemantauan yang diperlukan.

(4) Ketika tindakan diharapkan oleh organisasi atau perusahaan, maka tindakan tersebut akan dilakukan dan diselesaikan.

#### **5) Pemantauan dan Tinjauan**

Pemantauan dan peninjauan dilakukan untuk memastikan serta meningkatkan kualitas dan efektivitas desain proses, implementasi, dan hasil. Pemantauan berkelanjutan dan tinjauan berkala terhadap proses manajemen risiko akan menghasilkan bagian yang telah direncanakan dari proses manajemen risiko dengan tanggung jawab yang didefinisikan dengan jelas oleh pengambil keputusan.

Pada tahap ini, pemantauan dan peninjauan harus dilakukan pada semua proses tahapan sebelumnya. Pemantauan dan peninjauan mencakup pada perencanaan, pengumpulan dan analisis informasi, pencatatan hasil, serta pemberian umpan balik. Hasil pemantauan dan tinjauan harus dimasukkan ke dalam seluruh aktivitas manajemen, pengukuran dan pelaporan kinerja organisasi.

#### **6) Perekaman dan Pelaporan**

Proses manajemen risiko yang dilakukan oleh suatu organisasi harus didokumentasikan dan dilaporkan melalui mekanisme yang sesuai agar risiko tersebut dapat memberikan informasi dalam pengambilan keputusan, meningkatkan aktivitas

manajemen risiko, serta membantu interaksi dengan pemangku kepentingan termasuk mereka yang memiliki tanggung jawab dan akuntabilitas untuk kegiatan manajemen risiko.

Pelaporan merupakan bagian integral dari tata kelola organisasi dan harus dapat meningkatkan kualitas dialog dengan pemangku kepentingan dan mendukung manajemen puncak serta badan pengawas dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Faktor yang perlu dipertimbangkan untuk pelaporan namun tidak terbatas pada:

- (1) Pemangku kepentingan yang berbeda dan kebutuhan serta persyaratan informasi spesifik mereka.
- (2) Biaya, frekuensi, dan ketepatan waktu pelaporan
- (3) Metode pelaporan.
- (4) Relevansi informasi dengan tujuan organisasi dan pengambilan keputusan.

## **B. Penelitian Sebelumnya**

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini:

1. Penelitian Mohammad Arief Nur Wahyudien dan Elisa Kusri (2018)

Penelitian beliau yang berjudul “Risk Management Berdasarkan Framework Pada Aktifitas Perusahaan Jasa Konsultasi Dengan ISO 31000:2018”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode

pendekatan ISO 31000 untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memitigasi risiko yang ada di perusahaan. Variabel yang diteliti yaitu strategi dan *governance*, proses bisnis, struktur, teknologi, dan manusia. Hasil penelitian yang telah dilakukan mendapat 40 jenis risiko yang teridentifikasi melalui kuesioner yang dibagikan oleh pihak perusahaan.

2. Penelitian Gina Patriani Manuputty, Ahmad Abdul Azis, Novia Athiyah Nur Pratami (2018)

Penelitian Gina Patriani Manuputty, Ahmad Abdul Azis, Novia Athiyah Nur Pratami yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Pada Aspek Operasional Teknologi Informasi PT. Schlumberger Geophysics Nusantara”. Penelitian tersebut memiliki 14 jenis risiko yang terjadi dalam operasional IT Perusahaan. Terdapat 3 risiko yang telah diidentifikasi berada pada level sedang dan 11 risiko lainnya berada pada level tinggi. Risiko tersebut dikelompokkan ke dalam 3 jenis risiko yang berbeda yaitu risiko sumber daya manusia, risiko operasional, dan risiko murni.

3. Penelitian Miftakhatun (2020)

Penelitian beliau yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada Website Ecofo Menggunakan ISO 31000”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tahapan-tahapan yang dimulai dari tahap komunikasi dan konsultasi, menentukan konteks, dan penilaian risiko yang terdiri dari identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, perlakuan risiko, serta monitoring dan review. Hasil

risiko yang telah dilakukan terdapat 24 kemungkinan risiko yang diantaranya terdapat 3 risiko berada pada tingkat tinggi, 10 risiko berada pada tingkat sedang, dan 11 risiko lainnya berada pada tingkat rendah.

4. Penelitian Prayetno Agustinus Sitanggang dan Friska Artaria Sitanggang (2022)

Penelitian beliau yang berjudul “Analisis Implementasi Manajemen Risiko Berdasarkan SNI ISO 31000:2018 (Studi Kasus: Sparepart Personal Computer Second Jambi)”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan manajemen risiko SNI ISO 31000 dan terdiri dari 3 elemen yaitu prinsip, kerangka kerja, dan proses. Dari hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa terdapat 5 risiko yang harus dimitigasi karena memiliki level risiko sedang dan tinggi. Risiko tersebut meliputi: risiko eksternal, risiko finansial, risiko K3, risiko sumber daya manusia, dan resiko teknikal.

5. Penelitian Innosensius Robin (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Innosensius Robin (2018) dalam bentuk skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Pada Aspek Operasional Perusahaan (Studi Kasus Di Industri Kafe Kabupaten Sleman, DIY)”. Penelitian ini menggunakan 10 kafe yang berada di Kabupaten Sleman, DIY sebagai objek dalam penelitian. Peneliti menyimpulkan bahwa dari 10 kafe yang telah diidentifikasi menunjukkan bahwa sebagian besar kafe tersebut tidak

mempertimbangkan risiko operasional yang mungkin saja timbul di kemudian hari. Peneliti menganalisis risiko operasional dan risiko sumber daya manusia kepada 10 kafe yang menjadi objek penelitian. Hasil analisis pada risiko operasional dan risiko sumber daya manusia menunjukkan 30,56% pernyataan masuk kedalam level risiko rendah, 38,89% pernyataan masuk kedalam level risiko sedang, dan 30,56% pernyataan masuk kedalam level risiko tinggi.

6. Penelitian Maria Elvera Prapmawati (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Maria Elvera Prapmawati (2021) dalam bentuk skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen Risiko Di Tengah Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan 3 jenis perlakuan risiko kepada para responden, antara lain: berbagi, mitigasi, dan menerima risiko. Hasil penelitian yang dilakukan terdapat 86% risiko yang teridentifikasi dari 17 jenis risiko operasional. Terdapat 59% jenis risiko operasional berada pada level tinggi, 27% jenis risiko operasional berada pada level menengah, dan 14% jenis risiko operasional berada pada level rendah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian dengan menggunakan metode kualitatif pada UMKM *Vinct Stuff* yang berada di Kabupaten Sleman, DIY. Penelitian ini akan mengamati dan mendeskripsikan terkait implementasi manajemen risiko yang dijalankan oleh pihak *Vinct Stuff* khususnya pada risiko proses usaha, risiko Sumber Daya Manusia (SDM), dan risiko peluang usaha.

#### **B. Unit Analisis**

Unit analisis merupakan satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek dalam penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu pemilik usaha dan karyawan pada UMKM *Vinct Stuff*.

#### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan pada salah satu UMKM yang berada di Kabupaten Sleman, DIY yaitu *Vinct Stuff*.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian akan dilakukan pada bulan Januari 2023 hingga bulan Februari 2023.

## D. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek yang akan dituju dalam penelitian ini yaitu 2 orang pemilik usaha, 3 karyawan yang dapat mewakili pengambilan data informasi pada *Vinct Stuff*, serta 3 konsumen yang telah membeli produk Obrolan Hati.

### 2. Objek Penelitian

Objek yang akan menjadi penelitian ini yaitu implementasi manajemen risiko dengan basis ISO 31000:2018 yang akan dijalankan oleh *Vinct Stuff* untuk meningkatkan peluang usaha dan juga laba usaha.

## E. Sumber Data

### 1. Data Primer

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), data primer merupakan kumpulan informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber utama yang terpercaya dengan variabel ketertarikan untuk tujuan tertentu dalam penelitian. Sehingga data primer yang digunakan oleh peneliti yaitu pendiri atau pemilik *Vinct Stuff* sebagai sumber utama informasi yang akan dikelola.

### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016), data sekunder merupakan sumber data yang tidak secara langsung diterima oleh peneliti dan sumber data tersebut dapat diperoleh melalui orang lain, dokumen, ataupun internet.

Sumber data sekunder yang diperoleh berfungsi untuk melengkapi data primer yang diterima oleh peneliti. Sehingga sumber data sekunder yang akan digunakan oleh peneliti yaitu para karyawan dan sosial media yang dimiliki oleh *Vinct Stuff* sebagai tambahan data informasi yang diperoleh peneliti dari data primer.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Teknik pengumpulan data melalui observasi ini akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh gambaran umum objek penelitian yang sudah ditetapkan.

### **2. Wawancara**

Teknik wawancara akan digunakan untuk menyesuaikan informasi gambaran umum yang sudah diperoleh melalui teknik observasi dan checklist dengan informasi dari pemilik usaha yang akan dibahas lebih mendalam terkait data informasi mengenai implementasi manajemen risiko yang sudah ada pada *Vinct Stuff*.

### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk menambahkan bukti yang lebih akurat terkait proses operasional yang ada di *Vinct Stuff*, pembagian tugas pekerjaan pada sumber daya manusia yang dimiliki, dan juga sistem keluar masuk penjualan yang dimiliki oleh *Vinct Stuff*.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan oleh penulis pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan tahapan penilaian risiko menurut ISO 31000:2018. Dalam hal ini, penilaian risiko pada suatu usaha akan melibatkan identifikasi, evaluasi, penanganan, dan pemantauan berkelanjutan serta peninjauan berbagai peristiwa risiko yang terjadi pada aktivitas strategis, dan operasional. Proses ini bukan mengarahkan pelaku usaha untuk menghilangkan risiko, melainkan untuk mengelola risiko yang terjadi dan kemungkinan akan terjadi ke tingkat yang dapat diterima oleh pelaku usaha itu sendiri sebagai bagian dari aktivitas pengambilan keputusan.

Tujuan dari penilaian risiko dengan membuat daftar risiko dari aktivitas yang ada yaitu untuk membentuk catatan yang telah disepakati tentang risiko signifikan yang telah diidentifikasi terlebih dahulu. Berikut ini langkah-langkah dalam menganalisis aktivitas risiko yang muncul antara lain:

### 1. Identifikasi Risiko

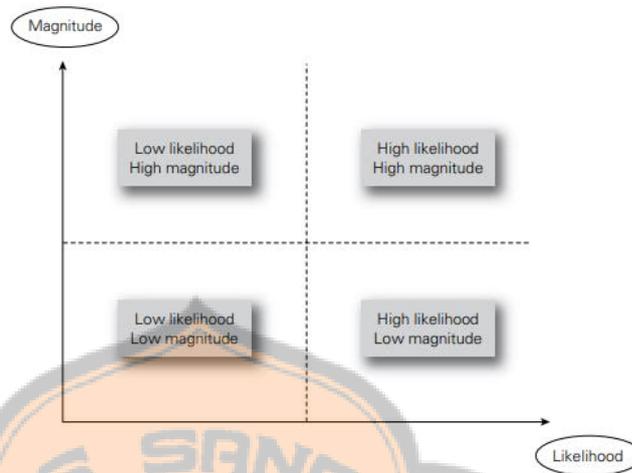
Identifikasi risiko merupakan proses penemuan, pengenalan, dan pendeskripsian risiko. Dalam hal ini, identifikasi risiko melibatkan pengidentifikasian sumber risiko, kejadian, penyebab, dan potensi konsekuensi yang ada. Identifikasi risiko dapat melibatkan data historis, analisis teoritis, informasi dan pendapat ahli, serta kebutuhan pemangku kepentingan (ISO Guide 73:2016, 2016:4)

Identifikasi risiko harus dilakukan berdasarkan informasi yang relevan dan terbaru serta melibatkan orang-orang yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang tersebut. Metode dan teknik dalam mengidentifikasi risiko harus sesuai dengan tujuan, kapabilitas, dan karakter risiko yang dihadapi.

Penelitian ini menggunakan teknik penilaian risiko dengan wawancara dan analisis sebab akibat. Hasil wawancara yang telah dilakukan, risiko yang muncul akan dianalisis dengan menggunakan sebab dan akibat yang ditimbulkan. Analisis ini menggolongkan penyebab risiko dalam kategori untuk memudahkan dalam melakukan identifikasi dengan menggunakan tabel atau spreadsheet.

## **2. Analisis Risiko**

Ketika risiko yang muncul telah diketahui signifikan, organisasi perlu menilainya sehingga risiko signifikan yang diprioritaskan dapat diidentifikasi. Penggunaan matriks risiko atau yang disebut dengan peta risiko merupakan cara yang mudah untuk menunjukkan tingkat risiko yang diwakili oleh suatu peristiwa atau kejadian tertentu pada suatu organisasi. Gaya dasar matriks risiko memetakan kemungkinan suatu peristiwa terhadap besaran dampak yang akan dihasilkan dari peristiwa yang muncul tersebut.



**Gambar III. 1**  
**Matriks Risiko Kemungkinan dan Dampak**  
 Sumber: Fundamentals of Risk Management Hopkin 2017

Sebuah organisasi perlu menetapkan ukuran kemungkinan risiko dan dampak risiko yang akan diterima serta digunakan oleh organisasi tersebut. Kemungkinan risiko dan dampak risiko tersebut diukur dengan pemeringkatan seperti gambar tabel berikut:

Likelihood	Frequency
<b>Unlikely</b>	Can reasonably be expected to occur, but has only occurred 2 or 3 times over 10 years in this organization or similar organizations
<b>Possible</b>	Has occurred in this organization more than 3 times in the past 10 years or occurs regularly in similar organizations, or is considered to have a reasonable likelihood of occurring in the next few years
<b>Likely</b>	Occurred more than 7 times over 10 years in this organization or in other similar organizations, or circumstances are such that it is likely to happen in the next few years
<b>Almost certain</b>	Has occurred 9 or 10 times in the past 10 years in this organization, or circumstances have arisen that will almost certainly cause it to happen

**Gambar III. 2**  
**Tingkat Kemungkinan Risiko**  
 Sumber: Fundamentals of Risk Management Hopkin 2017

Descriptor	Definition
<b>Small</b>	No impact on patient health; minor reduction of reputation in the short run; no violation of law; negligible economic loss which can be restored
<b>Moderate</b>	Minor temporary impact on patient health; small reduction of reputation that may influence trust for a short time; violation of law that results in a warning; small economic loss that can be restored
<b>Severe</b>	Serious impact on health; serious loss of reputation that will influence trust and respect for a long time; violation of law that results; large economic loss that cannot be restored
<b>Catastrophic</b>	Death or permanent reduction of health of patient; serious loss of reputation that is devastating for trust; serious violation of law; considerable economic loss that cannot be restored

**Gambar III. 3**  
**Tingkat Dampak Risiko**

Sumber: Fundamentals of Risk Management Hopkin 2017

Peristiwa atau kejadian yang telah diprioritaskan, kemudian akan dinilai dengan tingkat kemungkinan risiko yang muncul dan dampak risiko yang akan ditimbulkan dengan tabel angka sebagai berikut:

**Tabel III. 1**  
**Tabel Skala Matriks Risiko**

Kemungkinan		Dampak				
		1	2	3	4	5
		<i>Negligible</i>	<i>Small</i>	<i>Moderate</i>	<i>Severe</i>	<i>Catastrophic</i>
<b>5</b>	<i>Almost Certain</i>					
<b>4</b>	<i>Likely</i>					
<b>3</b>	<i>Possible</i>					
<b>2</b>	<i>Unlikely</i>					
<b>1</b>	<i>Rare</i>					

Dengan mengelompokkan kejadian atau peristiwa yang akan muncul dengan kemungkinan dan dampak risiko yang akan

ditimbulkan, hasil identifikasi yang signifikan akan mudah untuk dilakukan evaluasi dengan melihat angka dan warna yang dihasilkan pada setiap kejadian risiko.

### 3. Evaluasi Risiko

Pengelompokkan kejadian risiko yang telah disesuaikan dengan skala matriks risiko memberikan hasil warna yang berbeda-beda. Setiap kejadian atau peristiwa kemungkinan risiko akan dinilai menggunakan tabel skala matrik risiko dengan mengalikan skala kemungkinan risiko dengan dampak risiko. Berikut ini tabel hasil nilai tingkat risiko dengan masing-masing warna yang telah dikelompokkan sesuai dengan tingkat rendah dan tinggi.

**Tabel III. 2**  
**Tabel Skor Risiko**

Kemungkinan		Dampak				
		1	2	3	4	5
		<i>Negligible</i>	<i>Small</i>	<i>Moderate</i>	<i>Severe</i>	<i>Catastrophic</i>
5	<i>Almost Certain</i>	5	10	15	20	25
4	<i>Likely</i>	4	8	12	16	20
3	<i>Possible</i>	3	6	9	12	15
2	<i>Unlikely</i>	2	4	6	8	10
1	<i>Rare</i>	1	2	3	4	5

Keterangan :

Risiko Rendah (*Low Risk*) : 1 – 4

Risiko Menengah (*Medium Risk*) : 5 – 9

Risiko Tinggi (*High Risk*) : 10 – 16

Risiko Kritis (*Critical Risk*) : 20, 25

Masing-masing zona risiko akan dievaluasi sesuai dengan tingkat risiko pada kejadian yang telah diidentifikasi signifikan pada tahap sebelumnya. Kejadian atau peristiwa yang telah diberikan kode risiko

yang berbeda, selanjutnya kode risiko tersebut diletakkan pada peringkat skor risiko seperti tabel III.2. Berikut contoh kode risiko yang telah diletakkan pada tabel skor risiko.

**Tabel III. 3**  
**Contoh Penempatan Skor Risiko**

Kemungkinan		Dampak				
		1	2	3	4	5
		Negligible	Small	Moderate	Severe	Catastrphic
5	Almost Certain			R4	R5	
4	Likely		R2			
3	Possible					
2	Unlikely	R1				
1	Rare			R3		

Pada tabel diatas terlihat bahwa kode risiko 1 berada pada zona hijau (*low risk*) dengan total skor risiko berjumlah 2. Kode risiko 2 berada pada zona kuning (*medium risk*) dengan total skor risiko berjumlah 8. Kode risiko 3 berada pada zona hijau (*low risk*) dengan total skor risiko berjumlah 3. Kode risiko 4 berada pada zona orange (*high risk*) dengan total skor risiko berjumlah 15. Kode risiko 5 berada pada zona merah (*critical risk*) dengan total skor risiko berjumlah 20.

Setelah kejadian risiko dikelompokkan dalam masing-masing zona, selanjutnya perlakuan risiko saat ini akan dievaluasi dengan melihat kemungkinan dan dampak risiko yang timbul. Dalam hal ini, ISO 31000 menganggap bahwa 'memperlakukan risiko' merupakan judul utama di mana terdapat berbagai opsi seperti (Paul Hopkin, 2017:180) :

- a. Menghindari risiko dengan memutuskan untuk tidak memulai atau melanjutkan aktivitas.
- b. Mengambil atau meningkatkan risiko untuk mengejar peluang.
- c. Menghilangkan sumber risiko.
- d. Mengubah kemungkinan atau konsekuensinya.
- e. Berbagi risiko dengan satu atau beberapa pihak lain.
- f. Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.

Penilaian risiko melibatkan pengidentifikasian berbagai opsi perlakuan risiko untuk mengurangi kemungkinan risiko dan dampak risiko, atau meningkatkan peringkat efektivitas pengendalian seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 4**  
**Tabel Perlakuan Risiko Mendatang**

Skala Tingkat Risiko	Kriteria Manajemen Risiko		Orang yang Bertanggung Jawab
1 to 3	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat	Manager
4 to 5	Memantau	Mengambil atau meningkatkan peluang dari risiko yang muncul	Manager
6 to 9	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada	Director
10 to 19	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul	Managing Director
20, 25	Tidak dapat diterima	Menghilangkan sumber risiko	CEO / Board

#### 4. Perlakuan Risiko

Ketika penilaian risiko dilakukan terhadap pilihan strategis, biasanya penilaian risiko akan digunakan sebagai bagian dari aktivitas pengambilan keputusan. Informasi tersebut biasanya tidak akan dicatat dalam format daftar risiko, tetapi akan disajikan langsung kepada pembuat keputusan sebagai bagian dari informasi lengkap yang tersedia untuk membuat keputusan strategis (Paul Hopkin, 2017:88).

Perlakuan risiko yang telah ada sebelumnya dapat digantikan dengan perlakuan risiko yang dapat mengurangi tingkat kemungkinan dan dampak risiko yang muncul pada masa mendatang sesuai dengan hasil evaluasi risiko yang telah dianalisis terlebih dahulu. Perlakuan risiko mendatang tetap akan dinilai dengan menggunakan tabel skor risiko yang ada pada tabel III. 2.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Sejarah Perusahaan

Vinct Stuff mulai berdiri pada tanggal 29 Agustus 2021, dan didirikan oleh dua orang mahasiswa yang pada awal mulanya ingin menyelesaikan permasalahan yang ada di lingkungan sekitar mereka. Pemilik Vinct Stuff telah melakukan riset pasar terhadap masalah yang sering muncul di sekitarnya. Kemudian setelah riset dilakukan, mereka menemukan satu permasalahan yang dirasa cukup besar. Permasalahan tersebut datang pada kota-kota besar di pulau Jawa, khususnya kota Yogyakarta yang memiliki ribuan *Coffee Shop* dan memiliki banyak pendatang atau pengunjung yang berasal dari Sabang sampai Merauke. Kebanyakan pendatang tersebut merupakan anak muda yang sedang melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi. Mereka melihat kecenderungan anak muda yang sering berkumpul bersama teman-temannya di *Coffee Shop* untuk sekedar berjumpa ataupun mengerjakan tugas bersama. Tetapi pada kenyataannya, anak muda yang sedang berkumpul bersama lebih sering menghabiskan waktunya untuk melihat *gadget* masing-masing daripada mengobrol bersama tanpa melihat aktivitas yang ada di *gadget* tersebut. Memang tidak dapat kita pungkiri, bahwa rutinitas di masa saat ini cenderung bergantung pada *gadget* masing-masing

yang kemudian mengakibatkan intensitas kebersamaan antar individu semakin berkurang.

Sehingga dari permasalahan tersebut, pemilik Vinct Stuff kemudian menciptakan produk yang dapat mendekatkan anak-anak muda saat sedang berkumpul bersama untuk bisa lebih banyak berinteraksi dengan permainan “Obrolan Hati”. Obrolan Hati merupakan produk “Board Games” atau lebih sering dikenal banyak orang sebagai papan permainan yang berisi 50 kartu dengan 1 kartu pembuka, 48 kartu pertanyaan dan tantangan, dan 1 kartu penutup. Pemilik menciptakan “Obrolan Hati” dengan 4 edisi yaitu edisi pacar, edisi teman, edisi pdkt, dan edisi keluarga. Edisi tersebut diciptakan untuk membantu memecahkan permasalahan interaksi saat ini yang disebabkan oleh perkembangan teknologi membuat anak muda menjadi sulit untuk lebih terbuka dan menikmati momen kebersamaan dengan kerabat, keluarga, dan pasangan mereka.

## **B. Profil Perusahaan**

Bidang Usaha : Board Game / Papan Permainan

Slogan : Deep Conversation Are Priceless

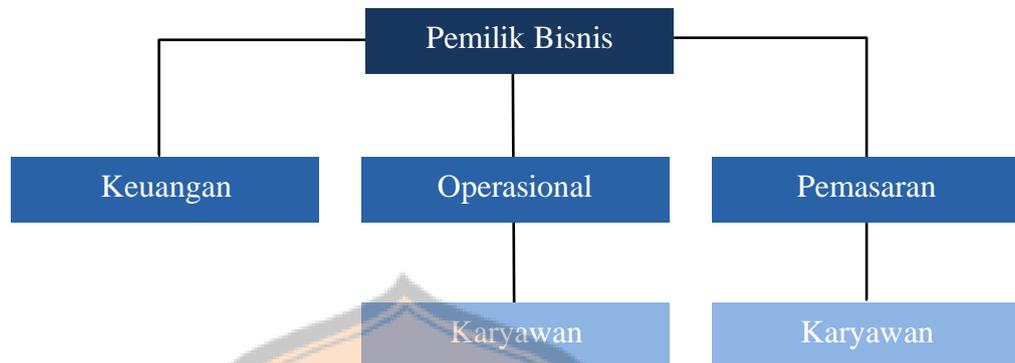
Alamat : Dayakan Q21 Sardonoarjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta.

No. Telepon : 085713122587

Media Sosial : vinct.stuff

E-commerce : vinct.stuff (Shopee, Tokopedia, Tiktokshop)

### C. Struktur Perusahaan



**Bagan IV. 1**  
**Struktur Organisasi Vincet Stuff**  
Sumber: Arsip perusahaan

Dalam tabel struktur organisasi diatas, terlihat bahwa pemilik membagi struktur divisi perusahaannya menjadi tiga bagian. Bagian pertama yaitu divisi keuangan, bagian kedua yaitu operasional, dan bagian ketiga yaitu pemasaran. Dalam keuangan, pemilik yang memegang pembukuan perusahaan secara keseluruhan tanpa bantuan karyawan. Bagian operasional, pemilik mempunyai 8 karyawan yang bekerja untuk memproduksi barang-barang jualannya. Pada bagian pemasaran, pemilik mempunyai 3 karyawan yang bekerja untuk membantu memasarkan produk mulai dari pembuatan konten pada sosial media yang dimiliki sampai dengan penjualan produk di *live streaming* sosial media tersebut. Sehingga total karyawan yang dimiliki saat ini berjumlah 11 orang.

#### D. Visi dan Misi Perusahaan

##### 1. Visi

- a. Menciptakan produk berkualitas tinggi yang akan berdampak dalam membangun komunikasi bagi sesama terutama anak muda era digital saat ini.
- b. Menyajikan berbagai macam pilihan permainan yang dikemas dalam beberapa edisi agar dapat dinikmati oleh konsumen.
- c. Menawarkan beberapa pilihan papan permainan kepada konsumen untuk membantu berkomunikasi saat sedang berkumpul bersama pasangan, teman, keluarga, dan lainnya.

##### 2. Misi

- a. Berpikir kreatif dan inovatif dalam menghadirkan produk sehingga tujuan yang ingin disampaikan oleh Vinct Stuff dapat berguna dan diterima baik oleh konsumen.
- b. Melayani konsumen dengan sangat baik agar para konsumen mendapatkan pengalaman pelayanan yang memuaskan saat berbelanja online di Vinct Stuff.

**BAB V**

**ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

**A. Profil Responden**

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 8 responden. Dalam hal ini, ke tujuh responden tersebut bersedia menjadi subjek penelitian. Terdapat 5 responden yang memiliki jabatan dalam perusahaan tersebut, dan 3 responden merupakan konsumen yang menggunakan produk perusahaan tersebut. Berikut tabel profil responden yang akan dipaparkan ke dalam beberapa poin, antara lain:

**Tabel V. 1**  
**Identitas Responden Karyawan Perusahaan**

No.	Nama Responden	Jenis kelamin*	Jabatan	Usia (tahun)	Pendidikan terakhir
1	Raden Raditya Arya Pramana	L	Pemilik	22	SMA
2	Joan Setianie	P	Pemilik	21	SMA
3	Efrian Suganda	L	<i>Content Creator</i>	22	SMA
4	Theresita Vioni	P	<i>Host Live Streaming</i>	21	SMA
5	Cintia Aninda Heka Shafira	P	Karyawan Produksi	22	SMA

Sumber: Data Primer diolah, 2023

**Tabel V. 2**  
**Identitas Responden Konsumen Perusahaan**

No.	Nama Responden	Jenis kelamin*	Pekerjaan	Usia (tahun)
1	Adelia	P	Mahasiswa	21
2	Law Shela	P	Mahasiswa	22
3	Nezie Julia	P	Karyawan	24

Sumber: Data Primer diolah, 2023

\*Keterangan:

L = Laki-laki

P = Perempuan

## B. Analisis Data dan Pembahasan

Dalam proses manajemen risiko terdapat 4 aktivitas yang perlu dilakukan dalam menganalisis risiko pada sebuah perusahaan. Hal pertama yang perlu dilakukan yaitu dengan mengidentifikasi risiko dari pernyataan responden untuk menemukan, mengenali, dan mendeskripsikan kemungkinan risiko yang mungkin terjadi dalam operasional perusahaan. Hal kedua yaitu menganalisis hasil identifikasi risiko yang telah signifikan dengan menilai tingkat kemungkinan risiko dan dampak risiko berdasarkan pada tabel skor risiko. Setelah analisis dilakukan, tahap selanjutnya mengevaluasi dan menentukan perlakuan risiko di masa mendatang untuk mengurangi kemungkinan dan dampak risiko yang akan terjadi.

### 1. Hasil Identifikasi Risiko

Proses identifikasi risiko dilakukan dengan wawancara langsung kepada pemilik perusahaan, karyawan di masing-masing divisi, dan juga konsumen perusahaan untuk mengetahui kemungkinan risiko yang muncul dan dampak risiko yang ditimbulkan. Dalam penelitian ini, kejadian risiko dibagi ke dalam 3 jenis risiko yaitu risiko proses produksi, risiko sumber daya manusia, dan risiko penggunaan teknologi. Berikut hasil identifikasi risiko yang diuraikan dalam tabel sebab dan dampak risiko yang ditimbulkan.

**Tabel V. 3**  
**Hasil Identifikasi Risiko UMKM Vinct Staff**

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
Risiko Proses Produksi	R1	Keterlambatan percetakan	Pihak percetakan mengalami kendala pada mesin cetak yang sedang eror atau rusak.	Proses produksi kartu menjadi terhambat karena keterlambatan pengiriman kartu.
	R2	Kerusakan kartu	Pengoperasian manusia pada mesin cetak dan mesin potong yang tidak sempurna.	Penumpukan kartu cadangan yang akhirnya tidak bisa digunakan.
	R3	Jumlah kartu saat produksi berkurang/bertambah	Kurang telitinya karyawan saat sedang memproduksi kartu.	Konsumen tidak mendapatkan jumlah kartu yang sesuai (50 kartu).
	R4	Waktu pengerjaan produksi terlalu lama	Sistem pengerjaan produksi kartu volume 2 masih belum efektif.	Memakan banyak waktu pengerjaan dan kartu yang dihasilkan tidak bisa banyak.
	R5	Kekurangan karyawan	Karyawan memiliki kesibukan lainnya seperti bekerja, bimbingan skripsi, atau kegiatan lainnya.	Jadwal produksi barang terlambat.

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
	R6	Keterlambatan produksi	Kekurangan karyawan, keterlambatan pengiriman kartu dari pihak percetakan.	Stok barang menipis dan bisa kekurangan stok.
	R7	Kekurangan persediaan kebutuhan produksi	Pemilik usaha lupa membeli kebutuhan produksi yang menipis/habis.	Produksi menjadi terhambat dan karyawan harus ada yang pergi membeli kebutuhan yang habis terlebih dahulu.
	R8	Kebutuhan alat produksi rusak	Pemilik kurang mengontrol alat-alat produksi yang biasa digunakan karyawan dalam proses produksi kartu.	Proses penggunaan alat produksi yang ada di ruang kantor menjadi tidak maksimal.
	R9	Penumpukan barang produksi	Pemilik tidak mencatat barang masuk dan barang keluar secara rutin.	Tidak mengetahui jumlah stok yang dimiliki berlebih atau kekurangan.
	R10	Kesalahan pengiriman produk pesanan	Ketidak telitian karyawan saat mengemas pesanan	Produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan produk yang dipesan.

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
Risiko Sumber Daya Manusia	R11	Kecacatan kartu yang diterima konsumen	Kelalaian karyawan, dan faktor ekspedisi pengiriman.	Produk yang diterima konsumen rusak atau cacat.
	R12	Kepuasan Konsumen	Produk yang diterima tidak sesuai dengan pesanan konsumen.	Konsumen merasa kecewa dan tidak melakukan pembelian berulang.
	R13	Prosedur kerja (SOP)	SOP tidak dibuat secara tertulis.	Tidak ada perjanjian resmi yang dimiliki oleh pemilik dengan para karyawannya.
	R14	Kelalaian	Karyawan kurang teliti dan kelelahan saat produksi.	Barang yang diproduksi berkurang karena harus dimasukkan ke cadangan, dan ada juga konsumen yang menerima produk dengan dua pertanyaan yang sama.
	R15	Kompetensi dan keahlian	Kriteria karyawan yang dibutuhkan tidak spesifik karena hanya mengambil dari teman sekitar pemilik usaha.	Pemilik perlu memberikan pelatihan untuk memproduksi ataupun bekerja.

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
	R16	Kecurangan	Karyawan tidak memiliki kejujuran dalam bekerja.	Barang produksi dapat diambil dan dibawa oleh karyawan tersebut.
	R17	Tidak fokus dan tidak teliti saat bekerja	Karyawan lelah atau sakit saat bekerja.	Kelalaian pada saat memproduksi kartu sehingga terdapat kartu <i>double</i> atau kurang.
	R18	Insentif kerja	Gaji yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.	Karyawan menjadi malas bekerja.
	R19	Karyawan tidak profesional	Terjadi konflik antar karyawan satu dengan karyawan lainnya.	Pekerjaan mejadi terhambat dan mengganggu kinerja karyawan lainnya.
	R20	Evaluasi kinerja tidak rutin	Pemilik usaha yang tidak dapat melaksanakan evaluasi kinerja karyawan secara rutin sesuai dengan SOP yang dibuatnya.	Kinerja karyawan tidak dapat dimaksimalkan lebih baik dari bulan sebelumnya.

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
Risiko Penggunaan Teknologi	R21	Pegawai sakit atau cidera	Imun tubuh karyawan sedang tidak baik.	Karyawan yang sakit tidak dapat bekerja saat itu.
	R22	Perputaran kerja	Karyawan tidak digilir untuk menjadi kepala bagian pada hari itu.	Karyawan tidak dapat memahami alur produksi dan tidak dapat merasakan tanggung jawab besar pada proses produksi hari tersebut.
	R23	Karyawan tidak puas	SOP tidak sesuai dengan perjanjian awal.	Karyawan menjadi tidak loyal dengan pemilik usaha.
	R24	Gangguan jaringan Wifi	Jaringan Wifi lambat karena cuaca yang sedang buruk.	Proses penjualan pada <i>live streaming</i> Tiktok menjadi terhambat.
	R25	Listrik padam	Token listrik yang habis ataupun gangguan listrik pada pusat yang menyebabkan padam.	Karyawan tidak dapat mencetak pesanan dan menjual produk pada <i>live streaming</i> Tiktok.
	R26	<i>E-commerce down</i>	Sistem dari <i>platform e-commerce</i> sedang mengalami kendala.	Pemilik usaha tidak dapat mengecek pesanan yang masuk pada <i>platform</i> tersebut.

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
	R27	Pelanggaran akun sosial media	Karyawan tidak mengetahui aturan yang diperbolehkan dan dilarang oleh <i>platform</i> tersebut.	<i>Platform</i> tersebut mengirimkan peringatan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak usaha.
	R28	Algoritma <i>fyp</i> tidak stabil	Konten yang ada pada <i>platform</i> Tiktok diacak secara bebas oleh sistem.	Video-video yang telah diunggah tidak bisa <i>fyp</i> dan penjualan produk menjadi menurun.
	R29	Video/suara terkena <i>takedown</i>	Lagu yang digunakan tidak dapat dipakai untuk konten penjualan produk.	Video yang diunggah menjadi tidak ada suaranya.
	R30	Jumlah penonton konten video	Algoritma Tiktok yang tidak stabil dan tidak dapat diprediksi oleh pemilik dan karyawan.	Konten video menjadi tidak <i>fyp</i> dan jumlah pembelian produk menjadi menurun.
	R31	Kualitas konten sosial media yang dihasilkan	Konten tidak menarik atau kurang dapat menyampaikan fungsi dari produk tersebut.	Penonton menjadi tidak tertarik melihat video konten, dan hal itu juga berdampak pada minat beli konsumen.

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
	R32	Pemblokiran akun sosial media	Pelanggaran berat yang dilakukan oleh karyawan atau pemilik usaha saat live streaming ataupun saat mengunggah konten.	Akun Vinct Stuff tidak dapat digunakan kembali oleh pemilik usaha.
	R33	<i>Cybercrime</i>	Pesaing usaha yang menyabotase akun e-commerce yang dimiliki oleh pemilik usaha.	Akun Vinct Stuff dapat di bajak oleh oknum tersebut.

Data tabel identifikasi risiko di atas telah diuraikan menjadi 33 risiko yang terjadi pada operasional UMKM Vinct Stuff. Kejadian risiko yang muncul telah diidentifikasi dengan melihat sebab dan dampak risiko yang timbul. Hasil kejadian risiko pada tabel diatas disesuaikan dengan data wawancara pada 7 responden yang berkaitan pada operasional UMKM Vinct Stuff antara lain: 2 pemilik usaha, 3 karyawan Vinct Stuff, dan 3 konsumen Vinct Stuff.

## 2. Hasil Analisis Risiko

Daftar risiko yang telah diidentifikasi akan dilakukan analisa lebih lanjut berdasarkan pada tingkat *likelihood* dan kriteria dampak yang ditimbulkan dari risiko yang ada. Menurut Hery (2016: 63 & 65) masing-masing kriteria diukur dalam indeks 1-5 yang memiliki arti sebagai berikut:

**Tabel V. 4**  
**Indeks Kriteria Kemungkinan dan Dampak Risiko**

Indeks Angka	Keterangan	
	Kemungkinan Risiko	Dampak Risiko
1	Sangat kecil kemungkinan untuk terjadi (sangat jarang).	Sangat kecil (berpengaruh sangat kecil terhadap sistem operasional penjualan).
2	Kecil kemungkinan untuk terjadi (jarang).	Kecil (berpengaruh kecil terhadap sistem operasional penjualan).
3	Sama kemungkinan untuk terjadi atau bida tidak terjadi (kadang-kadang).	Sedang (berpengaruh sedang pada sistem operasional penjualan).
4	Besar kemungkinan untuk terjadi (sering).	Besar (berpengaruh besar pada sistem operasional penjualan).
5	Sangat besar kemungkinan untuk terjadi (sangat sering).	Sangat besar (berpengaruh sangat besar pada sistem operasional penjualan).

Dalam penelitian ini, indeks diatas akan membantu peneliti untuk menilai kejadian risiko yang telah dijelaskan oleh para responden.

Berikut penilaian yang dilakukan dalam analisis risiko antara lain:

**Tabel V. 5**  
**Hasil Analisis Skor Risiko Kemungkinan dan Dampak**  
**Pada Sistem Operasional UMKM Vinct Stuff**

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Keterlambatan percetakan	Komunikasi dengan pihak percetakan terkait keterlambatan pengiriman kartu produksi.	5	2	10
Kerusakan kartu	Memisahkan kartu rusak, dan meminta ganti rugi kepada pihak percetakan.	5	3	15
Jumlah kartu saat produksi berkurang/bertambah	Jika kartu kurang akan dimasukkan kedalam kartu cadangan, tetapi jika kelebihan hanya melakukan pengecekan ulang saat itu juga.	5	3	15
Waktu pengerjaan produksi terlalu lama	Merubah sistem produksi kartu agar lebih memudahkan karyawan.	2	1	2
Kekurangan karyawan	Mengganti hari produksi di lain waktu atau meminta karyawan lain	2	1	2

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
	untuk datang disaat urusan lain mereka selesai.			
Keterlambatan produksi	Tetap melakukan produksi tetapi dengan mengurangi jumlah target produksi jika karyawan yang dapat hadir sedikit.	3	2	6
Kekurangan persediaan kebutuhan produksi	Jika kebutuhan tersebut diperlukan, maka karyawan akan membeli terlebih dahulu persediaan yang telah habis.	1	1	1
Kebutuhan alat produksi rusak	Pemilik akan mengganti atau mengupgrade alat yang telah rusak dengan alat baru.	1	1	1
Penumpukan barang produksi	Pemilik mencatat barang produksi pada hari tersebut.	2	4	8

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kesalahan pengiriman produk pesanan	Pemilik akan bertanggung jawab untuk mengirimkan kembali pesanan produk yang sesuai.	5	3	15
Kecacatan kartu yang diterima konsumen	Pemilik akan bertanggung jawab untuk mengirimkan kembali pesanan produk yang sesuai.	5	3	15
Kepuasan Konsumen	Pemilik akan meminta maaf dan menawarkan pengiriman bonus produk secara gratis untuk konsumen.	2	3	6
Prosedur kerja (SOP)	Pemilik masih belum membuat SOP karyawan secara tertulis.	2	3	6

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kelalaian	Pemilik meminta leader hari itu untuk mencatat karyawan yang lalai saat bekerja dan melakukan tindakan dengan mengurangi jumlah insentif yang didapat hari itu.	4	3	12
Kompetensi dan keahlian	Pemilik memberikan pelatihan selama 3 hari dalam pengawasannya.	1	2	2
Kecurangan	Pemilik akan menimbang seberapa besar tingkat kecurangan yang dilakukan karyawan untuk ditindaklanjuti lebih.	1	3	3
Tidak fokus dan tidak teliti saat bekerja	Pemilik akan menegur karyawan tersebut dan mengurangi insentif yang didapatkan oleh karyawan tersebut pada hari itu.	2	3	6

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Insentif kerja	Pemilik sering memberikan bonus kepada karyawan jika dapat melebihi target produksi atau penjualan bulan itu.	1	3	3
Karyawan tidak profesional	Pemilik akan menegur dan memberikan peringatan kepada karyawan tersebut.	3	3	9
Evaluasi kinerja tidak rutin	Pemilik masih belum bisa melaksanakan evaluasi secara rutin setiap bulannya.	3	3	9
Pegawai sakit atau cidera	Pemilik menyediakan P3K ditempat kerja, dan menyuruh pulang karyawan jika memang sudah tidak kuat bekerja.	2	1	2

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Perputaran kerja	Pemilik melakukan perputaran leader untuk karyawan produksi agar merasakan jadi pemimpin dan belajar memegang tanggung jawab besar.	1	1	1
Karyawan tidak puas	Pemilik akan mengajak diskusi dengan karyawan yang merasa tidak puas tersebut.	1	1	1
Gangguan jaringan Wifi	Mengganti jaringan Wifi dengan hotspot handphone karyawan.	4	3	12
Listrik padam	Pemilik hanya bisa menunggu sampai listrik nyala kembali.	2	1	2
<i>E-commerce down</i>	Pemilik hanya bisa menunggu sampai <i>e-commerce</i> tersebut dapat digunakan kembali.	3	1	3

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Pelanggaran akun sosial media	Pemilik yang akan mengurus pelanggaran tersebut, dan mengevaluasi karyawan <i>live streaming</i> agar pelanggaran tidak terulang kembali.	4	4	16
Algoritma <i>fyp</i> tidak stabil	Pemilik hanya terus mengunggah konten-konten lainnya agar salah satu konten tersebut dapat <i>fyp</i> .	4	4	16
Video/suara terkena <i>takedown</i>	Pemilik hanya membiarkan video tersebut, tetapi jika penonton video tersebut sedikit maka akan dihapus.	2	1	2
Jumlah penonton konten video	Pemilik meminta seluruh karyawan untuk membagikan konten video yang baru diunggah agar penontannya bisa banyak.	4	3	12

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kualitas konten sosial media yang dihasilkan	Mencari ide-ide menarik dan disesuaikan dengan keadaan yang dibutuhkan oleh target konsumen.	2	3	6
Pemblokiran akun sosial media	Pemilik menghindari aktivitas yang dapat menimbulkan pemblokiran akun tersebut.	1	5	5
Cybercrime	Pemilik akan meminta bantuan kepada platform e-commerce yang dibajak tersebut.	1	5	5

Berdasarkan hasil tabel analisis risiko di atas, ke 33 kejadian risiko diatas memiliki skor nilai risiko yang berbeda-beda sesuai dengan tingkat kemungkinan dan dampak risiko yang muncul pada operasional UMKM Vinct Stuff.

**3. Evaluasi Risiko**

Selanjutnya, hasil analisis skor risiko yang telah dibuat berdasarkan kemungkinan risiko dan dampak risiko yang timbul. Masing-masing kode risiko dikelompokkan sesuai dengan total peringkat risiko yang sudah dihasilkan dengan menggunakan tabel berikut:

**Tabel V. 6**  
**Hasil Penempatan Skor Risiko**

Kemungkinan		Dampak				
		1	2	3	4	5
		<i>Negligible</i>	<i>Small</i>	<i>Moderate</i>	<i>Severe</i>	<i>Catastrphic</i>
5	<i>Almost Certain</i>		R1	R2, R3, R10, R11		
4	<i>Likely</i>			R14, R24, R30	R27, R28	
3	<i>Possible</i>	R26	R6	R19, R20		
2	<i>Unlikely</i>	R4, R5, R21, R25, R29		R12, R13, R17, R31	R9	
1	<i>Rare</i>	R7, R8, R22, R23	R15	R16, R18		R32, R33

Berdasarkan uraian data tabel diatas, terdapat sebanyak 13 kejadian risiko yang berada pada zona hijau (*low risk*), 10 kejadian risiko berada pada zona kuning (*medium risk*), dan 10 kejadian risiko berada pada zona orange (*high risk*).

Selanjutnya, hasil yang telah diperoleh tersebut akan digunakan sebagai acuan peneliti untuk menentukan perlakuan risiko yang akan digunakan untuk masa yang akan datang. Berikut tabel perlakuan risiko mendatang yaitu:

**Tabel III. 5**  
**Hasil Analisis Perlakuan Risiko Mendatang**

Kode Risiko	Kriteria Manajemen Risiko		Orang yang Bertanggung Jawab
R1	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R2	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R3	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R4	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R5	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R6	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R7	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R8	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan

Kode Risiko	Kriteria Manajemen Risiko		Orang yang Bertanggung Jawab
R9	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R10	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R11	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R12	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R13	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R14	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R15	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R16	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R17	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R18	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R19	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R20	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik

Kode Risiko	Kriteria Manajemen Risiko		Orang yang Bertanggung Jawab
R21	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R22	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R23	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R24	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R25	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R26	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R27	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R28	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R29	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R30	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik

Kode Risiko	Kriteria Manajemen Risiko		Orang yang Bertanggung Jawab
R31	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R32	Memantau	Mengambil atau meningkatkan peluang dari risiko yang muncul.	Pemilik dan Karyawan
R33	Memantau	Mengambil atau meningkatkan peluang dari risiko yang muncul.	Pemilik dan Karyawan

#### 4. Perlakuan Risiko

Setelah melakukan tahap evaluasi risiko, hasil yang muncul tersebut akan dilanjutkan pada tahap perlakuan risiko. Perlakuan risiko merupakan suatu upaya yang akan dipertimbangkan dan kemudian diputuskan untuk mengurangi, menghindari, atau menghilangkan kemungkinan dan dampak risiko yang akan terjadi pada sistem operasional mereka. Berikut terdapat beberapa strategi pemilihan perlakuan risiko operasional antara lain:

**Tabel V. 7**  
**Analisis Pengendalian Risiko Mendatang Pada**  
**UMKM Vincet Stuff**

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Mendatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Keterlambatan percetakan	Memesan kartu pada percetakan minimal 3 hari sebelum jadwal produksi kartu dilaksanakan.	3	1	3
Kerusakan kartu	Meminta pihak percetakan untuk lebih teliti.	3	2	6
Jumlah kartu saat produksi berkurang/bertambah	Meminta karyawan produksi untuk lebih teliti ketika sedang bekerja.	3	2	6
Waktu pengerjaan produksi terlalu lama	Tetap dengan mengubah sistem produksi kartu agar lebih memudahkan karyawan.	2	1	2
Kekurangan karyawan	Tetap dengan mengganti hari produksi di lain waktu atau meminta karyawan lain untuk datang disaat urusan lain mereka selesai.	2	1	2

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Mendatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Keterlambatan produksi	Melakukan pengecekan produk setiap minggu untuk mengatur jadwal produk penjualan sebelum produk habis terjual.	1	1	1
Kekurangan persediaan kebutuhan produksi	Tetap dengan meminta bantuan karyawan untuk membeli terlebih dahulu persediaan yang telah habis.	1	1	1
Kebutuhan alat produksi rusak	Pemilik tetap mengganti atau mengupgrade alat produksi yang telah rusak.	1	1	1
Penumpukan barang produksi	Membuat barcode pada masing-masing edisi produk agar barang masuk dan keluar akan di scan terlebih dahulu menggunakan sistem.	1	1	1

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Mendatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kesalahan pengiriman produk pesanan	Pemilik harus lebih memperhatikan karyawan saat mengemas produk pesanan konsumen agar tidak mengirimkan produk dua kali.	3	2	6
Kecacatan kartu yang diterima konsumen	Pemilik harus lebih memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan sebelum diperjualbelikan kepada konsumen.	3	2	6
Kepuasan Konsumen	Membuat atau menyediakan akses konsumen untuk memberikan saran dan kritik atas pelayanan serta kualitas produk yang dibelinya.	1	1	1
Prosedur kerja (SOP)	Pemilik sebaiknya membuat SOP secara tertulis untuk para karyawan.	1	1	1

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Mendatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kelalaian	Pemilik dapat lebih mempertegas aturan yang telah ditetapkan dengan memberikan batasan kelalaian yang boleh dilakukan karyawan dalam satu bulan tersebut.	2	2	4
Kompetensi dan keahlian	Pemilik tetap memberikan pelatihan sesuai dengan perlakuan risiko sebelumnya.	1	2	2
Kecurangan	Pemilik tetap mempertimbangkan tingkat kecurangan yang dilakukan oleh karyawan.	1	3	3
Tidak fokus dan tidak teliti saat bekerja	Pemilik dapat memberikan jeda waktu istirahat kepada karyawan jika mereka sudah mulai lelah.	1	1	1
Insentif kerja	Pemilik tetap royal kepada para karyawan.	1	3	3

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Mendatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Karyawan tidak profesional	Pemilik harus lebih tegas dengan para karyawan agar tidak membawa masalah pribadi ke dalam pekerjaan.	1	1	1
Evaluasi kinerja tidak rutin	Pemilik harus lebih sering untuk melakukan evaluasi kinerja pada karyawan untuk semakin memperbaiki sistem operasional yang ada.	1	1	1
Pegawai sakit atau cidera	Tetap menyediakan P3K untuk karyawan.	2	1	2
Perputaran kerja	Tetap memberikan kesempatan karyawan lain untuk memegang tanggung jawab besar sebagai atasan.	1	1	1
Karyawan tidak puas	Pemilik tetap memberikan waktu diskusi bersama dengan karyawan.	1	1	1

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Mendatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Gangguan jaringan <i>Wifi</i>	Menggunakan jaringan <i>wifi</i> yang memiliki sinyal bagus pada area kantor.	3	3	9
Listrik padam	Tetap menggunakan perlakuan risiko sebelumnya.	2	1	2
<i>E-commerce down</i>	Tetap menggunakan perlakuan risiko sebelumnya.	3	1	3
Pelanggaran akun sosial media	Karyawan <i>live streaming</i> harus lebih memperhatikan aturan yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan saat bekerja.	2	3	6
Algoritma <i>fyp</i> tidak stabil	Pemilik harus tetap mempelajari algoritma Tiktok atau bisa dengan mengikuti ataupun membayar <i>campaign</i> yang sedang diselenggarakan.	3	3	9

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Mendatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Video/suara terkena <i>takedown</i>	Tetap menggunakan perlakuan risiko sebelumnya.	2	1	2
Jumlah penonton konten video	Pemilik dapat menggunakan seluruh akun sosial media yang dimiliki untuk menarik penonton melihat konten-konten yang telah dibuat.	3	3	9
Kualitas konten sosial media yang dihasilkan	Pemilik dapat mencari ide konten dengan melihat atau memahami kejadian apa saja yang ada disekitar.	2	2	4
Pemblokiran akun sosial media	Pemilik dan karyawan harus tetap saling memahami peraturan yang tidak diperbolehkan untuk masing-masing <i>platform</i> .	1	5	5
<i>Cybercrime</i>	Pemilik dan karyawan harus saling waspada untuk menjaga keamanan <i>platform</i> yang dimiliki.	1	5	5

## 5. Pemantauan dan Tinjauan

Pemantauan dan tinjauan akan diperlukan oleh peneliti dan pemilik usaha untuk melihat sejauh mana perlakuan risiko mendatang yang telah digunakan dalam operasional kerja Vinct Stuff. Jika ada perlakuan risiko mendatang yang masih belum efektif dan efisien dalam sistem operasional, maka pemilik usaha dapat mengubah perlakuan risiko yang telah diajukan dengan perlakuan risiko lainnya yang dapat mengurangi kemungkinan risiko dan dampak risiko yang akan terjadi. Pemantauan dan tinjauan juga dapat dilakukan secara berkala dengan menyesuaikan tingkat kebutuhan operasional kerja karyawan Vinct Stuff. Pemilik usaha dapat menggunakan tabel analisis kejadian risiko untuk mengukur tingkat risiko pada masing-masing kejadian risiko yang muncul kembali.

## BAB VI

### KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam bab V, dapat disimpulkan bahwa implementasi risiko operasional pada Vinct Stuff yaitu sebagai berikut:

##### 1. Identifikasi Risiko

Pada hasil identifikasi yang telah diolah melalui teknik wawancara dengan responden, terdapat sebanyak 33 macam risiko yang telah dihasilkan dan dikelompokkan menjadi 3 kategori risiko yang akan diteliti yaitu proses produksi, sumber daya manusia, dan penggunaan teknologi. Kejadian risiko yang diuraikan dalam tabel telah disesuaikan dengan fakta lapangan berdasarkan kemungkinan risiko dan dampak risiko yang telah disampaikan melalui pengamatan dan wawancara langsung kepada responden.

##### 2. Analisis Risiko

Berdasarkan hasil analisis risiko dari 33 kejadian risiko yang telah diidentifikasi, masing-masing kejadian risiko dinilai dengan menggunakan indeks kriteria kemungkinan risiko dan dampak risiko yang terjadi. Skor nilai yang diperoleh masing-masing kejadian memiliki hasil dan warna zona yang berbeda. Hasil skor tersebut yang

nantinya akan digunakan untuk menentukan perlakuan risiko yang sesuai dengan kemungkinan dan dampak risiko yang terjadi.

### 3. Evaluasi Risiko

Evaluasi hasil analisis risiko yang dihasilkan terdapat sebanyak 13 kejadian risiko yang berada pada zona hijau, 10 kejadian risiko berada pada zona kuning, dan 10 kejadian risiko berada pada zona orange. Zona tersebut digunakan sebagai penentu perlakuan risiko yang dapat mengurangi kemungkinan dan dampak risiko pada masa mendatang. Perlakuan risiko pada masa mendatang akan dipantau oleh orang yang bertanggung jawab dari masing-masing kejadian risiko yang ada pada operasional Vinct Stuff.

### 4. Perlakuan Risiko

Dalam hal ini, perlakuan risiko akan digunakan untuk masa mendatang dengan melihat dan mengamati kejadian risiko yang ada pada operasional Vinct Stuff. Masing-masing kejadian risiko yang berada pada zona kuning dan juga zona orange pada masa saat ini, telah berubah ke dalam zona aman dengan perlakuan risiko yang disesuaikan.

### 5. Pemantauan dan Tinjauan

Pada hasil ini, pihak pemilik usaha dapat mengubah perlakuan risiko yang telah dihasilkan dalam penelitian ini jika memang perlakuan risiko yang telah disarankan masih belum dapat mengurangi tingkat kemungkinan risiko dan dampak risiko yang efektif dan efisien.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti mengalami sedikit hambatan dalam mendapatkan informasi tinjauan yang luas dan mendetail dari konsumen Vinct Stuff. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan waktu yang disediakan responden dalam meluangkan waktunya untuk diwawancarai. Selain itu, peneliti juga mengalami hambatan pada beberapa karyawan yang cukup sulit untuk menyediakan waktu dalam wawancara.

## **C. Saran**

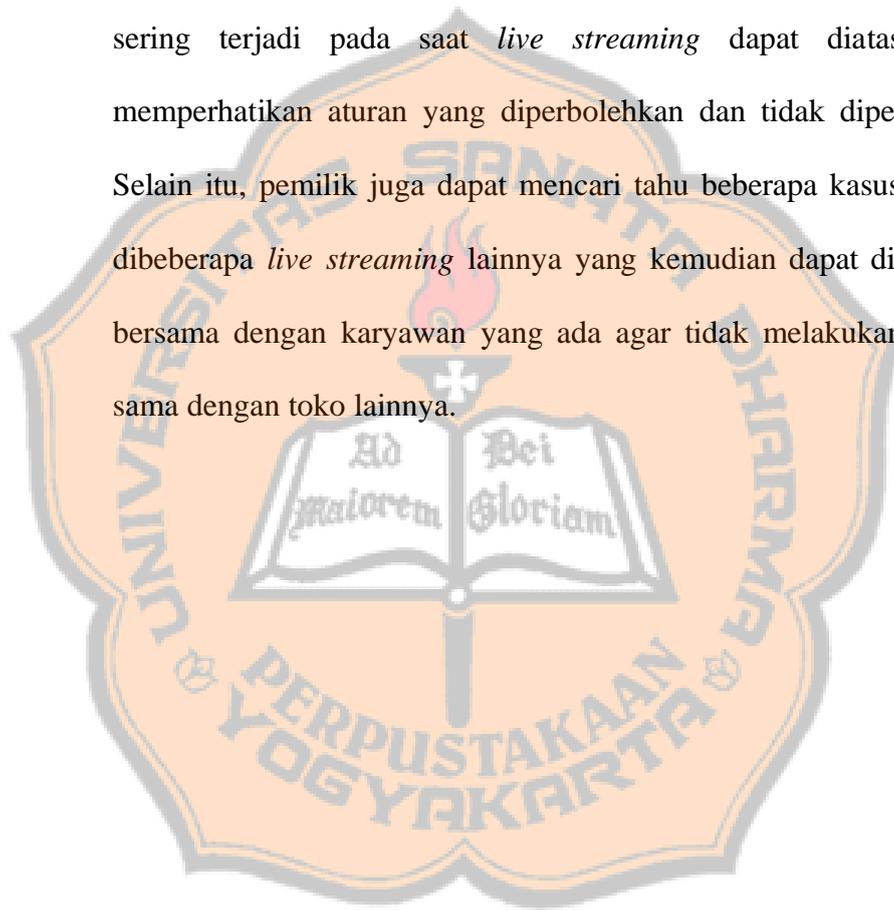
### **1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya sebaiknya fokus pada beberapa macam risiko yang dominan sering terjadi agar pembahasan dapat menjadi lebih spesifik dan mendalam. Selain itu, peneliti selanjutnya sebaiknya menggali informasi responden secara urut terutama untuk wawancara bersama pemilik usaha agar kendala operasional yang dialami mereka dapat terdata secara keseluruhan.

### **2. Bagi Vinct Stuff**

Pemilik usaha dapat menggunakan perlakuan risiko yang telah diuraikan oleh penulis dalam penelitian ini untuk mengurangi tingkat kemungkinan dan dampak risiko yang akan terjadi pada masa mendatang. Pada operasional proses produksi, pemilik usaha dapat mengubah beberapa pengendalian risiko sebelumnya seperti penumpukan barang produksi. Penumpukan barang produksi dapat dikendalikan dengan membuat barcode pada masing-masing jenis

produk yang dimiliki untuk memindai produk yang masuk dan produk yang keluar. Selain itu, pada operasional SDM, pemilik dapat membuat SOP secara tertulis agar peraturan yang telah ditetapkan tidak dapat diubah dengan mudah oleh para pegawai yang dimiliki. Pada operasional penggunaan teknologi, seperti kejadian pelanggaran yang sering terjadi pada saat *live streaming* dapat diatasi dengan memperhatikan aturan yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan. Selain itu, pemilik juga dapat mencari tahu beberapa kasus yang ada di beberapa *live streaming* lainnya yang kemudian dapat didiskusikan bersama dengan karyawan yang ada agar tidak melakukan hal yang sama dengan toko lainnya.



## DAFTAR REFERENSI

- Hopkin, Paul. 2017. *Fundamentals Of Risk Management Understanding, Evaluating and Implementing Effective Risk Management*. Great Britain and United States: Kogan Page.
- IEC 31010. 2018. "ISO 31000:2018(en) Risk Management – Guidelines". [www.iso.org](http://www.iso.org). diakses pada tanggal 22 November 2022.
- Lanin, Ivan. 2020. "Manajemen Risiko dengan ISO 31000:2018". [www.wordpress.com](http://www.wordpress.com). Diakses pada tanggal 13 November 2022.
- Manuputty, Gina Patriani, Ahmad Abdul Azis dan Novia Athiyah Nur Pratami. 2021. "Analisis Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Pada Aspek Operasional Teknologi Informasi PT. Schlumberger Geophysics Nusantara,"
- Miftakhatun. 2020. "Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada Website Ecofo Menggunakan ISO 31000," *JCSE (Journal of Computer Science an Engineering*, 1(2), 129-146.
- Muslich, Muhammad. 2007. *Manajemen Risiko Operasional Teori & Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Prapmawati, Maria Elvera. 2021. *Implementasi Manajemen Risiko Di Tengah Pandemi Covid-19 Studi Kasus Pada Industri Kafe Di Kabupaten Sleman*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma: Yogyakarta.
- Rezkia, Salsabila Miftah. 2020. "Langkah-langkah Menggunakan Teknik Analisis Data Kualitatif". [www.dqlab.id](http://www.dqlab.id). diakses pada tanggal 27 November 2022.
- Robin, Innosensius. 2018. *Analisis Manajemen Risiko Berbasis Iso 31000 Pada Aspek Operasional Perusahaan (Studi Kasus Di Industri Kafe Kabupaten Sleman, Diy)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma: Yogyakarta.
- Rustam, Bambang Rianto. 2017. *Manajemen Risiko: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, Hinsa. 2009. *Manajemen Risiko Pada Perusahaan dan Birokrasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sitanggang, Prayetno Agustinus dan Friska Artaria Sitanggang. 2022. "Analisis Implementasi Manajemen Risiko Berdasarkan SNI ISO 31000:2018 (Studi Kasus: Sparepart Personal Computer Second Jambi)," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 12-19.

Sunyoto, Danang dan Wika Harisa Putri. 2017. *Manajemen Risiko dan Asuransi: Tinjauan Teoretis dan Implementasinya*. Jakarta:PT. Buku Seru.

Teknis, Komite. 2016. *Manajemen Risiko – Kosakata (SNI) ISO Guide 73:2016*. Jakarta:Badan Standardisasi Nasional.

Wahyudien, Mohammad Arief Nur dan Elisa Kusriani. 2018. “Risk Management Berdasarkan Framework Pada Aktifitas Perusahaan Jasa Konsultasi Dengan ISO 31000:2018”.

Yusuf, Muri A. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.

Sakti, Zein. 2019. “Pengertian Permainan Truth or Dare (ToD) dan Cara Mainnya”. [www.awalilmu.com](http://www.awalilmu.com). Diakses tanggal 4 November 2022.





**LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

#### A. Pemilik Usaha

1. Bagaimana sistem produksi yang diterapkan pada usaha Anda?
2. Sejauh ini, kendala apa saja yang sering terjadi pada saat proses produksi dilakukan sehingga mengakibatkan keterlambatan pada operasional?
3. Bagaimana keadaan peralatan yang Anda gunakan selama proses produksi berlangsung dan bagaimana maintenance yang sudah Anda lakukan terhadap peralatan-peralatan produksi yang rutin digunakan tersebut?
4. Bagaimana penanganan atau pengendalian yang telah dilakukan pada kendala sistem operasional produksi usaha Anda?
5. Bagaimana SOP yang Anda terapkan kepada para karyawan?
6. Apakah setiap karyawan diberikan pelatihan yang sesuai dengan pekerjaannya?
7. Menurut Anda, bahaya apa saja yang terdapat pada proses operasional produksi pada karyawan?
8. Pada saat mempromosikan produk, kendala apa saja yang sering muncul dan menyebabkan penjualan tidak mengalami kenaikan?
9. Siapa yang mengatur keuangan usaha Anda? Apakah Anda menggunakan jasa pengelola keuangan usaha?
10. Sejauh ini, apakah akun sosial media usaha Anda pernah diretas oleh seseorang? Jika pernah, bagaimana Anda mengendalikan hal tersebut?

## B. Karyawan

### Produksi

1. Bagaimana sistem SOP yang diberikan oleh pemilik usaha kepada Anda?
2. Apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP?
3. Apakah ketika sedang bekerja, ada pemimpin yang mengatur operasional produksi?
4. Berapa banyak produk yang diproduksi setiap harinya?
5. Menurut Anda, kendala apa saja yang sering terjadi pada proses produksi berlangsung dan bagaimana cara menyelesaikan kendala yang muncul tersebut?
6. Menurut Anda, apakah sistem produksi saat ini sudah baik dan efisien bagi para pekerja lainnya?

### *Host Live Streaming*

1. Apakah ada SOP yang diberikan oleh pemilik usaha kepada Anda?
2. Apakah Anda yang memegang sosial media *Vinct Stuff* secara keseluruhan?
3. Bagaimana sistem penjualan dan promosi yang sudah dilakukan *Vinct Stuff* sejauh ini?
4. Apakah sistem penjualan melalui siaran langsung pada aplikasi *Tiktok* sangat membantu meningkatkan penjualan produk?
5. Kendala apa saja yang sering muncul pada sistem penjualan dan apakah kendala tersebut dapat diselesaikan dengan baik?

*Content Creator*

5. Apakah ada SOP yang diberikan oleh pemilik usaha kepada Anda?
6. Bagaimana sistem pekerjaan yang Anda lakukan?
7. Apakah Anda juga mengerjakan desain untuk *feed Instagram* dan *Tiktok*?
8. Kendala apa saja yang sering muncul saat melakukan pekerjaan Anda?
9. Bagaimana penanganan yang telah dilakukan oleh pemilik usaha atas kendala yang muncul tersebut?

**C. Konsumen**

1. Darimana Anda tahu produk Obrolan Hati? Apakah melalui promosi pada akun sosial media *Vinct Stuff* itu sendiri?
2. Apa yang meyakinkan Anda untuk akhirnya membeli produk kartu Obrolan Hati?
3. Apa pendapat Anda setelah membeli dan menggunakan produk kartu Obrolan Hati?
4. Apakah pengemasan produk yang Anda terima sudah rapi dan aman?
5. Apakah desain box kartu Obrolan Hati sudah bagus atau box kartu yang Anda terima terdapat kecacatan pada desainnya?
6. Apakah jumlah kartu Obrolan Hati yang Anda terima sudah sesuai 50 kartu yang berisi 1 kartu pembuka, 1 kartu penutup, dan 48 kartu pertanyaan?

7. Apakah desain setiap kartu Obrolan Hati yang Anda beli terdapat kecacatan seperti potongan kartu yang miring atau tulisan pertanyaan yang miring?
8. Apakah isi pertanyaan yang diberikan dalam kartu Obrolan Hati sudah cukup membantu Anda dalam berkomunikasi dengan lawan main?
9. Apakah Anda merasa puas dengan produk kartu Obrolan Hati?



## Lampiran 2

### HASIL WAWANCARA

#### A. Wawancara Pemilik Vinct Stuff

Narasumber : Pemilik UMKM Vinct Stuff  
Pewawancara : Elisabeth Yuli Kristanti  
Tanggal Wawancara : 07 Februari 2023  
Waktu Wawancara : 17.00 – 19.00p0 WIB  
Lokasi Wawancara : Kantor Vinct Stuff

P : Dari tahun berapa kalian mulai bisnis ini?

N : Tahun 2021.

P : Itu mulai berawal dari ide pemikiran siapa?

N : Pemikiran kita berdua.

P : Dari produk pertama itu, kalian netapin launching berapa produk?

N : 4 ya, jadi kita netapin edisi pdkt, pacar, teman, keluarga.

P : Brarti memang dari awal kalian buat bisnis ini dari nol dan kalian udah mulai neliti sebelum-sebelumnya?

N : Ya.

P : Atau kalian buat bisnis ini lebih ke sejalannya aja?

N : Lebih ke sejalannya aja sih.

P : Nah, bisnis kalian ini kan udah mulai dari 2021 dan otomatis sudah cukup lama ya. Brarti sudah ada sistem operasional tersendiri untuk produksinya. Boleh dijelasin tidak untuk sistem operasional yang kalian terapin di usaha kalian gimana?

N : Jadi kalau sistem operasional yang sekarang itu udah beda sama yang dulu. Kalau misal dulu kan masih mungkin ke percetakan kayak gitu. Tapi kalau sekarang lebih ke ada partneran buat ada mesin sendiri yang emang buat kita. Ayo dipancing pertanyaannya hahaha.

P : Oh brarti awalnya tuh dulu masih ke percetakan aja, dan trus sekarang udah jadi partner.

N : Iyaa. Sekarang tuh kayak udah ada mesin sendiri yang buat kita.

P : Mesin khusus buat Vinct Stuff gitu?

N : Nah iyaa. Karna kan udah lebih banyak kan jumlahnya gitu. Udah bukan gabisa lagi kalau misalnya masuk di percetakan gitu.

P : Oh kalau gitu brarti emang produksi setiap hari atau engga tentu?

N : Engga. Jadi emang hampir setiap hari ada prosesnya dan itu tuh lama. Jadi misalnya, mau buat kayak 200 produk nih kartu yang edisi pacar. Nanti banyak tahap-tahap gitu, karna di mesinnya itu gak langsung jadi. Karna beda lagi bukan percetakan, bukan digital printing kita. Jadi ada kayak proses pewarnaanya dulu dari awal, trus baru mesin ke mesin selanjutnya baru sampai ke potong. Baru nanti bisa di iniin, di urutin gitu satu-satu.

P : Maksudnya diurutin di karyawan kalian sendiri gitu?

- N : Iya betul sekali.
- P : Trus berarti otomatis ditempatnya percetakannya ini dia punya banyak mesin yang khusus buat nyetakin kartu-kartu kalian?
- N : Betul sekali.
- P : Nah disini itu kan percetakan tidak luput dari yang namanya kerusakan produksi waktu percetakannya, entah itu warnanya ngeblur, atau potongannya yang gak sesuai. Nah waktu diawal-awal itu, tingkat kerusakannya itu kayak gimana? Jadi kayak setiap produksi itu selalu ada yang rusak banyak atau engga juga?
- N : hmm. Kalau soal tingkat produksinya ya pernahnya emang diawal kerjasama sih. Karna kan semua butuh penyesuaian dan juga dari perusahaan itu ketika sudah sesuai dan sudah tau caranya untuk potong, dia lebih tau gimana lebih rapih nya gimana, feelingnya cetak seperti apa, feelingnya buat potong seperti apa itu biasanya makin lama makin bagus. Tetapi juga tidak menutup kemungkinan tiba-tiba rusak atau tidak sesuai keinginan. Karna juga tetap mesin itu tetap mesin juga dioperasikan oleh manusia sehingga pasti tetap ada kesalahannya. Ya tidak ada yang sempurna lah, pasti satu banding berapa tapi ya tidak begitu banyak juga dan bisa ditoleransi lah.
- P : Nah terus kan kalau misalnya kerusakannya itu dari pihak percetakannya, em dari pihak kalian minta ganti rugi atau dari pihak percetakannya itu udah menyediakan kayak yaudah dibaliki nanti kami gantikan produknya yang sesuai sama yang rusak?
- N : Karna kita lebih ke kerjasama sih ya. Kan konsep kerjasama kan pasti diawal ada yang namanya surat perjanjian tuh. Nah dalam surat perjanjian pasti sudah dijabarkan semuanya bla bla bla dan segalanya. Pasti dalam masalah tingkat kerugian atau masalah cetakan yang salah pasti itu akan diganti sih sama sana. Pasti mereka akan bertanggung jawab dengan cara menggantinya, ya walaupun tidak langsung jadi hari itu juga, masih menunggu lagi dan kadang-kadang bisa dimasukkan ke orderan selanjutnya seperti itu. Jadi misalkan order diawalnya 100, kemarinnya rusak 50. Ya nanti order kedepannya dapet orderan 150, yang 50 bonus, yang 100 kita yang bayar kayak gitu.
- P : Okedeh. Boleh tau setiap ke percetakannya kalian langsung bikin berapa produk?
- N : Minimal 300 lah.
- P : Okey. Nah kalau untuk kayak gitu ada gak sih kadang dari pihak percetakannya yang terlambat untuk kirim produknya? Jadi kayak misalnya dari pihak kakanya minta untuk dikirim tanggal 28, tapi dari pihak percetakannya karna ada kendala atau lain halnya trus tiba-tiba beliau minta diundur ditanggal 29 atau berapa pun itu?
- N : hmm, ya pasti pernah. Kembali ke statement awal tadi kan yang dikatakan kalau mesin masih dioperasikan oleh manusia dan mesin pun kadang-kadang masih bisa rusak. Tapi tidak menutup kemungkinan bahwa keterlambatan itu tidak terjadi. Pasti akan terjadi.

Cuman masuk dalam tingkat ditoleransi dan mereka juga sama sama bertanggung jawab lah. Seperti itu.

P : Tapi sejauh ini dari tahun 2021 sampai tahun 2023 ini, tingkat keterlambatannya itu cenderung lebih banyak atau malah semakin berkurang? Karna mungkin proses kalian memesannya lebih banyak juga atau gimana?

N : Berkurang sih. Karna kan sudah terbiasa, atau feelingnya dan udah tau kebiasaan apa yang harus dilakukan jadi udah lebih bagus lah.

P : Kalau sekarang kan tadi udah nanya-nanya terkait percetakannya, terkait mungkin produksi dipihak kartunya. Nah, setelah dari pihak percetakannya kan dari pihak Vinct Stuff membawa ke tempat produksi. Nah ditempat produksi ini ada berapa karyawan yang membantu memproduksi kartu-kartunya?

N : Hm 8.

P : Owh oke brarti ada 8 karyawan yang memproduksi kartunya.

N : Iya.

P : Nah, biasanya ke depalan karyawan itu memegang semua kartu atau gimana? Kan disini kalian punya beberapa jenis edisi obrolan kayak obrolan pacar, teman, dan lainnya. Itu dari 8 karyawannya mengerjakan satu per satu atau dibagi tim untuk mengerjakan beda-beda edisi?

N : Hm 8 biasanya itu dibagi dua. Jadi 4 tim buat ngerjain edisi pacar, 4 tim untuk mengerjakan edisi teman. Seperti itu.

P : Mungkin 4 orang ya maksudnya?

N : Eh iya 4 orang maksudnya. Jadi dibagi 2 tim. Satu tim terdiri dari 4 orang untuk ngerjain pacar, satunya tim lagi untuk ngerjain edisi teman. Jadi kayak gitu. Nah, tap ikan itu sifatnya bukan pegawai tetap. Freelance, jadi jarang kalua misalkan delapan-delapannya tuh lengkap, bareng, masuk gitu, minimal lima. Nah kalua lima itu jadi satu tim aja gitu. Dan itu semua pasti paham gimana caranya dari mulai dateng sampai nanti packing gitu, sampai nanti bubblewrap itu tau caranya semua dan udah ngerasain semua edisi juga. Nyoba produksi semua edisi gitu.

P : Oke. Nah kalau kayak gitu brarti kemungkinan kan, kita balik lagi kalau manusia kan banyak salahnya juga, banyak keteledorannya. Dari awal produksi sampai tahun ini, kesalahan yang dilakukan sama para karyawan lebih dominan meningkat atau semakin berkurang karna semakin lebih sering juga kan? Atau memang terkadang ada posisi tingkatnya lebih tinggi?

N : Kalau akhir-akhir ini menurun sih jujur. Beberapa kali ini agak perfect ya. Tapi, ya mungkin kalau misalnya lagi ada pegawai baru atau anak baru itu lebih, hm karna kita sambil ngajarin juga pasti ketika pas dia dilepas, coba dilepas itu mereka pasti biasanya ngelakuin kesalahan gitu. Jadi ya agak susah kalau mau ngambil orang baru lagi.

- P : Owh berarti memang setiap ada orang yang masuk itu biasanya lebih baik ada dua orang baru biar bisa diajarkan bareng-bareng?
- N : Engga sih, biasanya kadang satu orang masuk, satu orang masuk gitu. Ya yang penting, satu orang itu nanti aku bantu, aku handle. Karena kan cewek toh, jadi lebih dekat ke aku, jadi ya aku yang nemenin kayak gini caranya, gini caranya, gini caranya kayak gitu. Terus, ntar sama temen-temen yang lain juga dibantu buat diajarkan. Jadi, sama-sama ngajarin satu sama lain kayak gitu.
- P : Okey. Berarti itu untuk pengemasan ya? Itu lebih ke pengemasan gak sih?
- N : Iya bisa jadi.
- P : Pengemasan produk yang udah jadi.
- P : Nah kan setelah dikemas, otomatis ada pesanan yang masuk.
- N : Iya.
- P : Pesanan yang masuk kan otomatis mengaruh di packingan dan pengiriman. Nah, sejauh ini dari tahun 2021 sampai sekarang. Di kalian sendiri, sering gak sih ngalamin yang namanya kesalahan pengiriman. Jadi, yang harusnya dikirim ke orang A tapi ternyata salah dikirim malah ke orang B?
- N : Pernah sih pasti. Oh engga-engga! Engga pernah kayak gitu. Pernahnya lebih ke salah edisinya. Karena edisi kita banyak. Jadi mungkin dia pesen edisi pacar tapi kita kasihnya edisi temen. Atau beli dua, yang dikirim cuma satu. Lebih ke itu sih, bukan ke salah kirim gitu.
- P : Owh berarti cenderung lebih ke salah pengemasan untuk packingnya.
- N : Iya pengemasan. Oh sama keterlambatan. Tapi kalau untuk keterlambatan biasanya bukan dari kita. Keterlambatan dari pihak ekspedisi gitu sih.
- P : Nah kalau keterlambatan dari pihak ekspedisi, dari pihak Vinct Stuff sendiri ada memberikan permohonan maaf kepada konsumen atau itu dibalikan lagi kepada pihak ekspedisinya?
- N : Hm yang pertama tentu minta maaf, ya walaupun itu kesalahan ekspedisi. Karena kan mereka gabisa nge chat ekspedisi, mereka bisanya nge chat nya kita. Dan konsumen engga begitu banyak yang tau kalau kesalahan keterlambatan pengiriman itu bukan salah owner atau salah seller nya. Mereka taunya, keterlambatan ya salahnya seller bukan salahnya ekspedisi seperti itu. Tapi kita tetep melakukan permintaan maaf, tapi dengan menjelaskan kenapa pengirimannya terlambat.
- N : Terus kalau mereka kasih bintang dibawah karena keterlambatan, sekarang tuh di e-commerce udah kayak ke lacak otomatis. Nanti ada tulisannya ini kesalahan dari pihak ekspedisi kayak gitu.
- P : Nah kan berarti sebelum melakukan pengiriman, otomatis melakukan pengecekan produk terlebih dahulu. Udah benar atau engga, itu untuk solusinya saat ini. Terus habis itu, dari pengecekan itu yang berhak untuk mengecek itu ownernya sendiri atau para karyawannya yang akan mengecek ulang?

- N : Semua pihak bisa ngecek sih. Engga cuma karyawan doang, engga cuma owner doang. Semuanya bisa saling ngecek satu sama lain. Ya mungkin biasanya kayak gitu yang udah sering megang. Gak mungkin anak baru biasanya. Pasti yang udah sering ikut kita dari lama gitu.
- P : Owh oke brarti memang pihak siapapun bisa.
- N : Iya bisa. Karna kita ajarin semua hal.
- P : Oke. Selanjutnya, kalau ada barang masuk pasti ada barang keluar.
- N : Iya.
- P : Nah, dari pihak Vinct Stuff sendiri itu selalu mencatat barang keluar dan barang masuk atau engga untuk mengurangi resikonya kayak kelebihan muatan barang yang jadi lebih dominan barang yang masuk daripada barang yang keluar?
- N : Iya kita udah mulai ngecatet pelan-pelan sih. Tapi mungkin belum by system banget, karna kita belum ada yang kayak barcode kalau tiap barang keluar di scan-scan gitu. Cuma kita ngakalinnya dengan, ya kita produksi berapa dihari itu ya kita masukin itu ke stock kita kayak gitu. Jadi kita tau stocknya berapa, hari itu pesannya apa kan otomatis keliatan berkurang gitu. Jadi ada stocknya terus.
- P : Brarti ini baru mulai dibuat dalam waktu dekat ini atau udah dari awal mulai berdiri?
- N : Owh baru setelah besar ini.
- P : Owh jadi setelah orderannya mulai meledak, pihak kalian langsung membuat catatan barang keluar dan barang masuk gitu?
- N : Iya betul.
- P : Oke. Selain itu aku juga mau tanya nih. Kalian ini produksinya menggunakan alat-alat tertentu gak? Kayak misalnya kalau dipercetakan pakai alat tertentu, mesin tertentu. Nah itu dari pihak kalian ikut membantu membayar maintenance mesinnya atau tidak?
- N : Tidak. Karna perjanjian kerjasama saya dengan pihak percetakannya itu, kami tidak membayar.
- P : Oh brarti maintenance urusan pihak kerjasama yang satunya lagi?
- N : Iya pihak mereka. Karna mereka juga terbantu dengan orderan kita gitu.
- P : Kalau untuk maintenance alat-alat yang ditempat produksi gimana?
- N : Karna kita tidak memerlukan banyak alat ya. Tapi emang semakin lama semakin diperbaiki. Kayak lemari penyimpanannya diperbaiki kayak gitu. Terus lebih banyak hal-hal yang mempermudah kayak dispenser-dispenser solasi dan kawan-kawan. Jadi lebih rapi dan tertata.
- P : Brarti menambah supaya lebih tidak berantakan?
- N : Iya, dan meningkatkan kinerja karyawan yang bekerja.
- P : Oke. Selanjutnya saya mau tanya tentang SDM yang kalian miliki. Sekarang brarti total kalian punya berapa karyawan?
- N : Kalau total itu ada 11 karyawan.
- P : Owh oke ada 11 karyawan. 11 karyawan itu pekerjaannya apa aja? Maksudnya kalian bagi kategori jadi dalam divisi apa aja?

- N : Delapan packing, dua live, dan satu content creator.
- P : Oke. Nah, yang kita tau adalah memilih karyawan itu tidak bisa sembarangan ya kan?
- N : Iya betul.
- P : Gabisa main langsung asal narik-narik orang. Nah dari kalian sendiri ada gak sih kriteria tertentu nih untuk bisa melamar di divisi yang ada Vincet Stuff itu sendiri?
- N : Untuk kriteria sih belum ada ya.  
Eh ada sih. Cuma tidak terlalu spesifik atau minta seperti apa. Yang penting terutama ya teliti, bisa bekerja, dan kita nyarinya masih gak jauh-jauh sih. Maksudnya masih dalam lingkup sekitar, lingkungan sekitar. Jadinya kita makenya biasanya teman kayak gitu. Temannya teman atau temannya kita, seperti itu biasanya.
- P : Alasannya kalian ngambil dari teman ke teman itu apa?
- N : Mau membagi rejeki mulai dari lingkup yang dekat-deket dulu. Toh dulu gak sempet nyangka kalau segede ini. Kayak gitu. Makanya dulu dari yang kecil-kecilan dulu aja. Trus kan nambah mereka juga. Mereka ada penghasilan, mereka ada pengalaman kayak gitu sebelum kerja. Kan kerja itu rata-rata butuh pengalaman kerja sebelumnya. Nah ini bisa jadi pengalaman kayak gitu.
- P : Wah brarti kalian menerima karyawan yang sebenarnya belum ada pengalaman sebelumnya, baru kalian kasih pelatihan terlebih dahulu gitu?
- N : Iya bisa dibilang begitu. Cuma karna itu kebanyakan dari yang aku kenal, jadi aku udah mengerti personality mereka ketika kalau mereka harus professional gimana, harus kerja gimana. Kayak gitu sih, jadi aku yakin aja mereka bisa dibentuk menjadi yang lebih baik seperti itu sih.
- P : Oke, brarti alasannya lebih untuk ke peluang dari teman-teman itu sendiri?
- N : Iya betul.
- P : Oke. Brarti kalau misalnya dari teman gitu, otomatis integritasnya lebih tinggi dong ya?
- N : Integritas tuh gimana ya kak?
- P : Oh, integritas itu tingkat kejujuran dari karyawan kalian selama bekerja di Vincet Stuff.
- N : Oalah. Sejauh ini yang kita alami ya bisa dibilang cukup tinggi sih.
- P : Tapi pernah gak sih, karyawan kalian ada yang tiba-tiba mengambil produk kalian diam-diam?
- N : Engga ada sih selama ini, dan mungkin gak ketauan juga ya selama ini. Karna kita tidak berburuk sangka ya. Cuma mungkin ada yang bilang aman, tapi ternyata kurang kayak gitu. Jadi ya hal-hal basic kayak gitu sih sebenarnya.
- P : Oh brarti sejauh ini dari karyawan-karyawan kalian belum pernah ada yang mengambil produk kalian tanpa ngomong sama kalian?
- N : Engga ada sih. Ya engga ketahuan juga kan.

- P : Brarti kalau ada yang ketahuan kalian langsung menindaklanjuti dengan konsekuensi, atau kalian langsung lakukan pemecatan?
- N : Kalau itu kita liat dulu sih apa yang dicuri. Tapi aku yakin gaada yang mencuri sih. Tapi kalau misalnya suatu saat kejadian, ya tergantung konteksnya apa yang dicuri, apa yang mungkin dibocorkan juga ke orang lain. Jadi ya, semakin berat yang mereka lakukan brarti semakin berat juga konsekuensinya gitu.
- P : Oke. Sejauh ini pernah gak sih, kalian memergoki karyawan kalian yang membocorkan isi dari produksi kalian?
- N : Engga tau ya. Gak pernah kayaknya. Sejauh ini belum pernah sih, dan amit-amit jangan pernah lah ya.
- P : Oke selanjutnya untuk karyawan itu sendiri punya jam kerja tertentu kayak full time 8 jam atau partime yang 4 jam – 6 jam seharinya. Nah dari kalian itu sistem bayarannya per jam atau per kalian tentuin berapa jamnya patokannya gitu?
- N : Beda-beda sih. Kalau live itu per tiga jam. Jadi mereka masuknya setiap hari itu 3 jam. Boleh ambil libur maksimal seminggu 2 kali kayak gitu. Lalu kalau content creator itu jujur mereka itu gak ada jam masuk, gak ada jam pulang. Conten creator itu lebih ke WFH sih. Jadi kamu yang penting setiap hari kasih konten ke kita, turutin konten yang kita mau, pokoknya ya kita nyuruh apa itu selalu bisa lah intinya kayak gitu. Dan harus bisa kasih ide-ide. Jadi ya, masalah dia kerja dimana itu kita gak terlalu jadi masalah. Mereka juga bisa aja kerja seminggu nih cuma satu kali karna dia udah nyetok langsung 7 video gitu tidak apa-apa. Karna yang penting itu dia bisa mengatur waktunya sendiri. Nah kalau untuk packing itu per ketemuan. Karena mereka itu freelance gitu. Jadi misalnya pas ada packingan pada dating semua. Nnati diitung berapa jumlah yang di packing, berapa jumlah yang dihasilkan, dan gimana hasil akhirnya kayak gitu.
- P : Owh brarti pembayarannya lebih diitung dari jumlah produksi dihari itu untuk karyawan packing?
- N : Nah iya betul.
- P : Brarti tidak ada jam-jam khususnya berapa jam bayarannya?
- N : Engga sih. Kalau dari kami itu per dari hasil produksinya. Makanya kalau bisa sebanyak-banyaknya gitu biar penghasilannya juga banyak.
- P : Oke selanjutnya. Dari karyawan yang kalian miliki kan dari teman ke teman, otomatis dari lingkup satu ke lingkup lainnya kan.
- N : Iya.
- P : Nah, ada gak sih dari karyawan kalian yang tiba-tiba di hari itu gak professional nih. Jadi dia lagi ada konflik di pertemanan mereka, terus mereka bawa masalah itu ke pekerjaan mereka saat itu?
- N : Wah pasti ada. Karna kan emang sistemnya dari kita itu diawal tuh juga kerjanya santai. Kita tuh bukan kerja yang formal banget, nah dari situ lah. Dan kebanyakan yang sering kumpul itu adalah anak packing, dan anak packing itu kebetulan cewek semua. Jadi kalau

cewek semua itu lebih kayak kebawa perasaannya gitu mungkin. Apalagi kalau lagi capek gitu sih.

P : Nah, dari penanganan kalian sejauh ini itu seperti apa?

N : Tergantung sih. Cuma kalau sampai mempengaruhi banget sama kinerja, mungkin bakal ada teguran atau mungkin hukuman sih. Atau kalau misalnya mengganggu teman-temannya yang lain itu biasanya kita peringati dengan melihat personality orangnya. Kalau orangnya itu gak suka di tegur didepan umum, ya emang kita kasih perlakuan khusus kayak kita chat personal orang yang bermasalah itu.

P : Oke brarti kalau konflik itu ditangani ke masing-masing pribadi karyawan kalian gitu.

N : Iya betul.

P : Brarti kalian itu ada sistem evaluasinya tersendiri untuk karyawan-karyawan kalian disetiap minggunya atau mungkin setiap bulannya gitu.

N : Satu bulannya sih kalau kita.

P : Oh satu bulan sekali?

N : Iya kita usahakan satu bulan sekali.

P : Untuk sistem evaluasi kalian itu seperti apa? Owner evaluasi karyawan satu per satu atau kalian evaluasi langsung keseluruhan sama semua karyawan kalian gitu?

N : Sebenarnya saya lebih suka evaluasi satu kali itu setelah makan malam sebelum pulang gitu. Beberapa kali sih, kayak kita duduk trus ngobrolin kayak gimana dari karyawan packing, trus maunya seperti apa kedepannya, dan dari kita maunya seperti apa gitu. Kalau dari kita itu lebih banyak evaluasi karyawan packing sih. Karna kalau karyawan live dan content creator itu gak begitu banyak evaluasi. Mungkin evaluasinya mereka itu secara langsung saat itu juga. Jadi gak ada waktu khusus gitu, karna mereka juga kerja individual gitu. Tapi kalau packing karna mereka kerja sama tim, jadi mungkin ada satu yang gak cocok sama ini, satu gak cocok sama itu. Jadi pasti ada satu kesempatan buat kumpul bareng, ngobrol gimana ada yang gak suka atau gimana lainnya gitu. Terus pernah juga dilakukan per enam bulanan itu pakai google formulir. Jadi biar tau isi hati satu sama lain gitu gimana.

P : Oke, sejauh ini evaluasi yang kalian gunakan itu membawa pengaruh yang lebih baik atau ternyata sama aja nih?

N : Lebih baik sih. Karena sekarang udah gak pernah berantem, soalnya dulu sering berantem?

P : Owh brarti dulu sering berantem gitu?

N : Iya dulu, tapi anak-anak packing doang sih. Cuma setelah itu mungkin karena bondingannya semakin dapat. Jadi akhir-akhir ini ya semakin membaik aja sih.

P : Oke. Mungkin saya masih akan bahas tentang karyawan packing ya. Sejauh ini kan karyawan packing berproses langsung di sistem produksi kalian nih. Jadi mereka yang menyediakan stok kartunya dan

segala macam. Nah dari pihak kalian itu ada gak sih kalau misalnya karyawan packing terluka saat bekerja nih. Dari pihak kalian itu menyediakan peralatan obat-obatan atau tidak?

N : Pasti kita menyediakan, dan kita taruh dipojok meja agar bisa diambil kapanpun saat mereka butuh sih. Terus obatnya juga macam-macam sih. Kadang-kadang pas ada yang lagi demam, kita carikan obatnya. Atau missal ada yang sedang sakit apa, ya kita carikan obatnya dan kita bantu. Selagi masih dalam jangkauan ya.

P : Dan juga selagi masih ada dalam lingkup kerjaan juga ya?

N : Iya seperti itu.

P : Oke, brarti selagi masih dalam lingkup kerjaan itu masih jadi tanggung jawab dari pihak kalian gitu.

N : Iya.

P : Brarti kalau misalnya dari salah satu karyawan kalian tiba-tiba ada yang sakit, itu bisa langsung minta izin untuk pulang istirahat atau gimana?

N : Tentu bisa. Kami biasanya lebih sering menyuruh mereka yang sakit untuk langsung pulang saja.

P : Oke, brarti emang langsung disuruh istirahat saja ya.

N : Iya.

P : Selanjutnya. Saat ini kan yang saya tahu, bisnis kalian itu merupakan usaha yang bergerak dibidang digital kan. Karena dari yang saya lihat itu, kalian sendiri itu fokus ke penjualan di media social. Nah kalau boleh tau, media sosial apa saja yang digunakan oleh Vinct Stuff?

N : Untuk penjualan atau untuk lainnya?

P : Untuk penjualannya terlebih dahulu.

N : Kalau media sosialnya itu ada Instagram, Tiktok. Tapi kalau E-Commerce nya itu, kita ada Shopee, Tiktok Shop, Tokopedia. Nah kalau untuk Whatsapp itu kita gunakan sebagai customer service.

P : Oke. Brarti untuk Whatsapp Business kalian tidak bisa digunakan untuk penjualan ya?

N : Iya tidak bisa. Pemesanan semua di E-Commerce.

P : Oke. Nah untuk pemasaran yang dilakukan dari pihak kalian itu sendiri dilakukan melalui apa aja nih sejauh ini? Jadi kayak misalnya kalian bergabung di iklan Instagram, Tiktok, dan lainnya gitu.

N : Kalau selama ini, karna ada Tiktok yang sangat membantu kehidupan pemasaran kami. Jadi kami manual. Dulunya sih manual. Kayak bikin video sendiri, naikin engagement sendiri, naikin insight sendiri. Nah semakin kesini, kita mulai lah mengiklankan produk di media sosial gitu setiap bulannya. Terus mulai endorse beberapa seleb Tiktok kayak gitu. Kita memang lebih fokus di Tiktok daripada di Instagram gitu sih.

P : Oke. Brarti kalian memang lagi fokus di Tiktok gitu ya. Karna memang platform Tiktok itu saat ini lagi naik juga ya.

N : Iya betul sekali.

- P : Brarti dari awal itu kalian menggunakan pemasaran dari mulut ke mulut gitu? Kayak kalian berawal dari menawarkan produk ke teman-teman gitu?
- N : Oh engga. Jadi dari awal itu memang sudah pakai E-Commerce Shopee sama Tokopedia. Lalu karena dulu belum ada Tiktok yang belum terlalu terkenal, jadi dulu pakai Instagram gitu.
- P : Oke. Mau tanya terkait aplikasi penjualannya. Kalau misalnya e-commerce itu servernya lagi down dan sedangkan pesanan udah ada yang masuk itu gimana?
- N : Kalau server down itu sebenarnya gak berpengaruh buat kita. Karna kalau misalnya shopee lagi down nih, ya nanti otomatis batas kirim pesannya bakal mundur langsung. Jadi kalau emang lagi down ya kita gak bisa pakai e-commercenya itu, tapi kalau besoknya udah bisa ya baru kita cetak resinya.
- P : Owh oke. Selanjutnya, untuk penjualan. Nah penjualan itu masuk dan otomatis langsung diproses saat itu juga kan.
- N : Iya.
- P : Nah, kalau misalkan tiba-tiba di kantor itu mati listrik. Dari kalian itu ada penanganannya tersendiri untuk melanjutkan proses cetak resi pesanan pengiriman gitu tidak?
- N : Oh kalau kayak gitu tidak sih. Karna kan kita juga Online shop, jadi tidak terlalu harus utuh 24 jam gitu. Jadi kalau misalnya kepepet tidak bisa, ya oke saja. Kita masih ada hari besok gitu buat pengiriman. Masih ada waktu dua hari lagi untuk batas pengiriman gitu.
- P : Oh berarti walaupun mati listrik saat itu, juga gak mempengaruhi masalah pengiriman pesanan gitu ya?
- N : Iya betul.
- P : Nah, kalau untuk live streaming di Tiktok itu sendiri tiba-tiba mati lampu saat sudah berjalan itu gimana?
- N : Nah kalau ditengah-tengah mati lampu saat live streaming itu ya memang harus berhenti saja live streamingnya, karena saat ini kita belum pakai genset.
- P : Jika terjadi hal seperti itu. Apakah dari pihak Tiktok akan langsung memberikan peringatan karena waktu live streaming kalian belum memenuhi targetnya gitu?
- N : Gini, karna kita live streaming menggunakan jaringan Wifi dan Ketika menggunakan paket data seluler itu tidak kuat. Jadi kalau missal lagi mati listrik ya kita akan matiin live streamingnya karena sinyalnya tidak kuat sih. Jadi memang agak susah jika mati listrik gitu sih kalau sejauh ini.
- P : Oke. Selanjutnya saya mau bertanya dari penjualan 2021 sampai saat ini. Pernah gak sih, akun Tiktok Vincst Stuff itu harus ada video yang ke takedown oleh pihak Tiktok itu sendiri?
- N : Pasti ada sih. Eh tapi untuk sejauh ini itu tidak ada video yang ke takedown sih, cuma lagu yang kita gunakan saja yang ke takedown sih. Karena lagu itu lebih sering terkena copywrite nya saja sih.

Soalnya di Tiktok itu terkadang lagunya tidak bisa digunakan untuk jualan, hanya bisa digunakan untuk konten saja. Jadi kalau untuk video sendiri itu tidak ada sih. Tapi lebih ke lagu yang kita gunakan saja.

P : Brarti kalau misalnya lagu yang digunakannya itu ke takedown brarti secara otomatis tidak ada lagu di video tersebut ya?

N : Iya. Jadi kayak videonya kosong. Cuma polosan gambarnya doang aja, gak ada lagunya gitu.

P : Kalau gitu, dari kalian itu langsung menghapus video tersebut atau tetap membiarkan saja?

N : Lebih ke membiarkan saja sih. Tapi balik lagi, tergantung dengan jumlah penonton di video itu. Jadi kalau penontonya bagus ya kita tetap pertahankan, tapi kalau kurang bagus y akita langsung takedown. Jadi video itu bisa digunakan untuk konten selanjutnya lagi. Kaya kita upload ulang gitu kalo penontonya kurang bagus.

P : Oke. Sekarang saya mau tanya, sejauh ini kalian itu pernah ke hack tidak akun penjualannya?

N : Tidak, dan tidak akan pernah boleh juga.

P : Wah kalau seperti itu, brarti resiko kedepannya dari pihak kalian jika seandainya hal itu terjadi bagaimana?

N : Ya tentu kalau missal itu akan terjadi, kita akan pergi ke aplikasi yang di hack tersebut. Contoh yang kena hack itu Tokopedia. Past ikan E-Commerce Tokopedia itu sendiri pasti akan bertanggung jawab dong. Berlaku juga untuk E-Commerce lainnya, kita akan langsung melaporkannya ke pihaknya. Karena itu kan salah satu bagian pertanggung jawaban dari mereka.

P : Brarti untuk akun Tiktok apakah juga mereka akan membantu proses pengembalian akun ke pihak penjual aslinya atau seperti apa?

N : Ya pastinya sih. Semoga. Pastinya sih dibantu. Tapi ya, jangan sampai terjadi gitu.

P : Okedeh. Sejauh ini brarti memang kalian benar-benar mengantisipasi hal tersebut tidak terjadi ya.

N : Iya. Dengan cara menjaga pinalti-pinalti yang ada di Shopee, Tiktok, dan tidak menekan link yang aneh-aneh gitu. Jadi memang ya harus waspada untuk hati-hati banget lah. Mulai dari diri sendiri aja sih.

P : Oh oke. Brarti sejauh ini, akun penjualan kalian tetap dipegang oleh kalian sendiri gitu ya?

N : Iya. Tidak dipegang oleh orang lain selain kita.

P : Okedeh. Brarti memang kalian mulai mengantisipasi hal tersebut dari situ dulu ya.

N : Iya betul.

P : Oke. Sejauh ini, kendala produksi apa saja yang sudah sering terjadi nih? Mungkin bisa mulai dari Tiktok, Instagram, atau lainnya.

N : Ya mungkin tidak telitinya pada saat ngurutin atau pada saat packing. Kan karna yang di packing itu jumlahnya banyak, dan mungkin mata nya juga jenuh atau capek. Nah mungkin dari situ bisa jadi dari situ

keteledoran atau kesalahan kayak gitu. Nah kalau untuk produksi itu kan karna itu tad ikan mesin. Mesin kita kan juga dioperasikan oleh manusia, pasti ada kesalahan. Lalu keterlambatan dengan permintaan yang banyak gitu, Jadi mungkin permintaan dan pemasukannya itu tidak seimbang.

P : Oh itu untuk keluar masuknya barang gitu ya?

N : Iya keluar masuknya barang itu. Lalu kalau masalah Tiktok dan lain-lainnya itu kita gabisa ngatur alogaritmanya. Nah kalau Instagram itu kitab isa, kan punya pengikut banyak kayak gitu-gitu. Lalu bisa mengengagemnet banyak orang gitu. Tapi kalau Tiktok itu pengikut kita banyak, belum tentu semua video yang kita buat itu selalu fyp gitu.

P : Oke. Brarti dari kalian itu sendiri selalu menaikkan engagemnet gitu ya?

N : Iya. Tapi kita juga sambil belajar, gimana sih video yang disukai sama orang, apa sih video yang lagi trending sekarang. Ya kayak gitu-gitu.

P : Okedeh. Pertanyaan terakhir nih. Sejauh ini, selama kalian berproses dalam bisnis ini. Sudah berapa kali kalian mengalami pencurian produk yang akan kalian kirim atau sebelum kalian kirim gitu?

N : Pernah sih pastinya. Itu mungkin karena keteledoran kita juga sih buat menaruh barang pesanan diluar kantor, dan menganggap kurir ekspedisinya akan langsung mengambil pada malam hari gitu. Kita juga terlalu menganggap lingkungan kantor ini itu aman, tapi ternyata tidak. Jadi waktu itu kita sempat kehilangan 14 paket yang mau diserahkan ke kurir ekspedisinya gitu.

P : Oh berarti kalian mengetahui hal tersebut Ketika kurirnya mau mengambil paket tersebut atau bagaimana

N : Bukan. Tapi kita tahunya itu di keesokan harinya. Pas saya mengecek ke kantor ternyata pesanan paketnya itu sudah tidak ada gitu. Jadi, kurirnya belum sempat ambil karena kurirnya itu ternyata sedang libur gitu. Jadi barang kita ada diluar kantor semalaman gitu ibaratnya. Dan itu salah satu keteledoran kita yang berakibat fatal.

P : Oh berarti dari pihak kalian membuat ulang pesanan yang hilang tersebut ya?

N : Iya betul sekali.

P : Okedeh kalau begitu. Terimakasih banyak atas waktu dan kesempatan yang diberikan untuk wawancara hari ini.

N : Sama-sama kak.

## B. Wawancara Karyawan Vinct Stuff

Narasumber : Efrian Suganda sebagai *Content Creator* Vinct Stuff

Pewawancara : Elisabeth Yuli Kristanti

Tanggal Wawancara : 27 Februari 2023

Waktu Wawancara : 16.45 – 17.30 WIB

Lokasi Wawancara : Kantor Vinct Stuff

- P : Jadi, sebelumnya kan aku mau minta tolong sama kamu untuk aku wawancara sebagai narasumber data skripsi ku. Jadi, aku mau tanya-tanya sama kamu terkait pekerjaanmu selama di Vincit Stuff ini?
- N : Iyaa, oke boleh.
- P : Okey, yang pertama itu aku mau nanya dulu. Sebelumnya, dari kamu masuk itu, kamu udah langsung ditawari kerjaan atau kamu melamar sendiri di Vincit Stuff?
- N : Em, kalau dari awal itu aku ngelamar. Sebenarnya emang udah ada omongan sih. Kayak em “kamu mau gak coba-coba kerja ditempatku?”. Nah terus, berhubung aku juga lagi cari kerjaan kan. Jadi kayak, yaudahlah ya dicoba dulu makanya. Habis itu aku ngajuin CV sama ngajuin portofolio kayak gitu.
- P : Oh berarti gak langsung diterima, tapi lewat kualifikasi terlebih dahulu kan dari ownernya?
- N : Iya benar.
- P : Oh okey. Terus waktu pas kamu udah diterima, itu sama owner dikasih SOP terlebih dahulu terkait kinerja kamu nanti?
- N : Pasti lah. Kayaknya semua pekerja mesti kek gitu sih. Em diawal itu, begitu diterima itu langsung dikasih tau kayak SOP pekerjaannya kayak gimana. Terus kayak aturan-aturan, terus jam kerja, terus emm. Ya pokoknya semua yang berkaitan tentang pekerjaan itu diomongin diawal semua. Begitu.
- P : Oh. Untuk SOP sendiri itu tertulis atau tidak tertulis?
- N : Kalau untuk SOP nya itu sendiri tidak tertulis.
- P : Tidak tertulis? Brarti owner langsung ngomong ke kamu sendiri?
- N : Iya langsung.
- P : Oh okey. Nah untuk sistem kerjanya sendiri, itu kamu tuh itungannya kerja full time, freelance, atau gimana?
- N : Kalau dibilang full time engga, kalau dibilang freelance juga engga. Jadi sistemnya tuh, emm. Aku disini pegang jadi *content creator*. Jadi, dia tuh target satu hari tuh posting satu video.
- P : hm.
- N : Perhari satu video. Nah, kemudian kalau ada event-event kayak contohnya valentine itu gak masuk dalam hitungan video harian. Jadi kalau ada event-event tertentu gitu, brarti sehari tuh bisa bikin dua video, tiga video, seperti itu.
- P : Oh berarti nyesuain sama kalau ada...
- N : Nah, nyesuain kalau ada event-event gitu.
- P : Oh okey. Tapi untuk bayaran sendiri, itu kamu diitungnya seperti apa?
- N : Kalau untuk gaji tuh, em udah ada gaji pokoknya. Itu belum termasuk bonus.
- P : Nah, untuk kayak yang tadi kamu bilang kayak ada konten untuk valentine, atau gak konten untuk natalan dan segala macam. Itu bonus tersendiri atau itu udah include sama gaji bulanan?

- N : Kalau bonus tuh ngitungnya bukan dari event. Bonus tuh itungnya dari penjualan. Jadi kalau penjualannya itu banyak. Kita dapat bonus semakin banyak. Kayak gitu. Jadi, perhitungan bonusnya itu dari jumlah penjualan. Bukan dari jumlah banyak event nya. Kayak gitu.
- P : Oh, brarti kalo misalnya nih. Kalau tiba-tiba ditenga itu *fyp* konten kamu yang kamu bikin.
- N : Nah meledak gitu?
- P : Iya itu masuknya ke bonus atau em yaudah ikut ke gaji?
- N : Itu masuknya ke bonus.
- P : Owh. Oke oke. Selanjutnya itu aku mau nanya tentang ide-ide konten yang kamu tuangin di Vinct Stuff sendiri itu seperti apa?
- N : Okey. Jadi kalau ide-idenya tuh em yang jelas untuk video-video yang dimasukin. Kita kan marketnya kan di Tiktok yakan? Em algoritma Tiktok kan kadang em suka aneh, suka macem-macem. Kadang video yang kita niat malah gak *fyp*, tapi video kita biasa-biasa aja malah *fyp*. Nah jadi buat ngakalin itu, sebisa mungkin kita itu bikin konten yang menarik. Mungkin kita berapa kali bakal tetep posting video yang monoton kayak gitu-gitu aja. Tapi kita pasti akan posting video-video yang buat penonton itu emm seneng buat nontonnya. Walupun itu sebenarnya juga banyak settingan. Kayak emm kita gimik-gimik aja, kita bikin drama-dramaan. Ya pokoknya, intinya *hard selling* lah. Kita bikin vieo-video supaya penonton tuh bisa nonton sampe akhir. Soalnya algoritma dari Tiktok itu kan semakin lama kita nonton video, itu bakal berpotensi buat *fyp* kayak gitu.
- P : Brarti sejauh ini, kamu tetep harus mempelajari algoritma Tiktok atau dari owner sendiri yang akan mempelajarinya dan ngasih tau ke kamu?
- N : Kalau itu sebenarnya dari owner juga, dari aku juga. Jadi yang lagi trend apa juga kita ngikutin kayak gitu sih sistemnya.
- P : Brarti itungannya, kalian ini pendapat ya?
- N : Sharing, sharing. Nah.
- P : Nah, untuk desain di feed Instagram itu. Kan kita kan juga, untuk Vinct Stuff sendiri ga hanya di Tiktok ya kan. Pasti ada di Instagram dan E-Commerce. Nah foto poduk sama desain-desain yang ada di feed itu, itu pure kamu atau ada..
- N : Untuk postingan foto reel produk sama foto artikel itu pure dari aku. Tapi ada beberapa foto juga yang diambil dari jualan, kayak gitu. Jadi kalau untuk Instagram, itu kebanyakan malah Joan yang ngelola. Tapi kalau foto-foto yang agak susah kayak contohnya bikin artikel produk buat di Instagram, terus buat di sample, Shopee, terus Tiktokshop, itu aku yang buat. Kayak gitu.
- P : Owhh. Brarti yang lebih proper itu ke kamu, tapi yang kalau masih owner bisa ini brarti..
- N : Kalau ownernya bisa ngehandle, mungkin dianu sama Joan. Kayak gitu.

- P : Tapi sebelumnya, brarti kamu gak megang akunnya Vinct Stuff itu sendiri?
- N : Nah, awal-awal sistemnya tuh. Aku emang dari awal gak pegang akun Vinct Stuff sama sekali. Mulai dari Instagram, Tiktok, Shopee, dan lain-lain. Jadi sistemnya tuh, aku bikin video. Aku setor ke Joan di acc atau engga. Kalau di acc, langsung di posting sama Joan nya langsung. Jadi, aku ngga megang akunnya sama sekali.
- P : Oh brarti kamu cuma setor video, setor yang udah diedit, baru nanti yang urusan itu Joan?
- N : Benar. Iyap.
- P : Okey, okey. Nah, untuk tenggat waktu pengerjaan kamu selama kamu ngedit video itu ada tenggatnya atau yaudah yang penting hari ini jadi. Atau gak giman gitu?
- N : Em sebenarnya gak ada tenggatnya sih. Maksudnya gak ada maksimal waktu jam berapa harus setor begitu gak ada. Tapi sebisa mungkin itu sebelum jam tiga. Soalnya, em itu kan sebisa mungkin setor video itu sebelum anak-anak live di Tiktok begitu. Jadi supaya bisa ada potensi buat ngejar *fyp*.
- P : Tapi sebelumnya, ada gak sih jam-jam tertentu Vinct Stuff untuk ngonten? Jadi kayak buat naikin *fyp*?
- N : Kalau itu gak ada sih sejauh ini.
- P : Oh, gak ada?
- N : Gak ada.
- P : Brarti kayak misalnya, pagi terus atau gak sore terus.
- N : Nah biasanya kalau gak siang, sore, malam, postingan biasanya.
- P : Oh, brarti jarang pagi?
- N : Jarang pagi.
- P : Kenapa tuh kalau gak pagi?
- N : Ya mungkin, em. Yang pertama karena *content creatornya* belum bangun ya.
- P : Ohh
- N : Itu salah satu faktor. Nah, yang kedua. Kayaknya jarang deh *content creator* yang posting video itu pagi. Karena, em kita kan posting video supaya dilihat atau didengar sama *audiens* kan. Dan rata-rata, *audiens* kita tuh siswa, atau siswa-siswi SMA. Jadi kalau kita posting pagi, itu rata-rata *audiensnya* masih sekolah. Nah terus kalau seandainya dia balik sekolah, itu nanti video-videonya itu, di timelinenya itu bakal ketemu sama video-video yang baru ke posting kayak gitu.
- P : Owh begitu.
- N : Jadi kalah algoritmanya.
- P : Oh, brarti memang disengajain ngikutin arus yang em apa itu pulang sekolah atau gak istirahat?
- N : Nah iya bener.
- P : Brarti sejauh ini, kamu banyak mempelajari konten-konten di Tiktok untuk mencari referensi?
- N : Lumayan.

- P : Nah untuk konten itu sendiri. Kamu *pure* pakein kayak dialognya dulu, abis itu baru nanti pas ada cast nya kamu omongin. Atau *pure* langsung kayak ngarahin gini gini gini?
- N : Kalau itu tergantung sih. Em kalau seandainya nih. Kita Cuma bikin video posting kayak yang *simple-simple* saja, cuma ingin ngejar yang lagi *tren* gitu kan. Itu kita gak pakai dialog. Maksudnya kayak yaudah, kek ngalir saja. Nah tapi kalau seandainya ada konten-konten kayak, aku kan tadi di awal sudah bilang kek mungkin kita sesekali ada gimik-gimikan, atau drama-dramaan lah, kayak gitu lah. Nah itu kita bikin dialog. Tapi bukan yang tulis skrip panjang gitu engga. Mungkin kek, ya kayak omong-omongan nanti harus gini-gini yaa, harus ngomong ini-ini. Jadi kayak lebih tertata, lebih terkonsep aja. Kayak gitu.
- P : Oke brarti secara gak langsung, kamu lebih ngejar kalau misalnya mau terkonsep itu ada dramanya tersendiri?
- N : Iya benar.
- P : Oke-oke. Nah, aku mau nanya. Sejauh ini, kamu berarti udah berapa bulan kerja disini?
- N : Dari bulan Oktober kalau gak salah. Empat bulan, lima bulanan lah.
- P : Empat ke lima lah ya.
- N : Iya segituan lah.
- P : Udah cukup lama lah ya intinya.
- N : Lumayan.
- P : Nah, itu kan pasti banyak dong kendala. Gak hanya mulus terus jalannya. Pasti ada up and down nya dari kamu sendiri sama owner kan.
- N : Iya, pasti.
- P : Sejauh ini, kendala-kendala yang sering muncul itu apa aja?
- N : Kendala. Kalau kendala yang, yang berat banget gak ada sih. Paling kendalanya itu di algoritma Tiktok. Itu dibulan apa ya? Pokoknya ada. Itu tuh gak Cuma Vinct Stuff. Itu banyak banget akun-akun Tiktok yang susah banget buat *fyp*. Nah, itu tuh emang em gatau waktu itu algoritma Tiktok tuh kayak gimana. Tapi, em video-video dari tiktokers-tiktokers yang punya *followers* diatas seratus ribu pun itu viewnya dikit-dikit semua. Soalnya waktu owner Vinct Stuff itu mau *endorse* orang tuh sempet, em *talentnya* tuh sempet ngeluh kayak bilang “em ini tuh tapi *viewnya* lagi turun kak” gitu. Soalnya emang bulan apa gitu lupa. Pokoknya di.
- P : Kayaknya November.
- N : Nah. Kalau gak Desember, November. Kalau gak Desember awal, November akhir. Kita tuh emang.
- P : Anjlok?
- N : Nah. Algoritma Tiktok lagi ancur, makanya disitu kita muter otak gimana caranya supaya kita tuh tetep bisa bertahan. Seenggaknya bertahan, supaya *viewnya* gak turun. Syukur-syukur malah bisa naik kayak gitu.

- P : Nah terus brarti, kalian itu langsung bikin video proper atau yaudah video-video apa aja yang penting bisa narik viewers?
- N : Em kalau saat itu, kita bikin video yang penting bisa narik *audience* supaya bisa nonton video kita. Jadi gak sekedar nonton video terus di skip-skip kayak gitu engga. Jadi supaya, gimana caranya supaya audience tuh nyantol di video kita kayak gitu. Entah kita pake drama lagi telfonan, atau kita drama *match* sama pasangan di Tinder lah. Kayak gitu-gitu pokoknya.
- P : Oke, oke. Tapi ya, sejauh ini kalau misalnya tentang algoritma Tiktok yang tadi kayak lagi ancur-ancurnya.
- N : Iya.
- P : Otomatis kan penjualan bakal makin turun dong. Even itu kita mau bagus-bagusin video pun itu juga tetep.
- N : Iya.
- P : Nah, dari kamu tuh emang em dari owner langsung kayak “ayo kita bikin video lebih banyak lagi”. Atau yaudah tunggu dulu, tunggu adem dulu baru lanjut up video lagi?
- N : Kalau kemarin itu kita tetep sih. Kayak sehari tetep posting satu video. Tapi mungkin videonya tuh lebih ke video yang kayak aku bilang tadi. Kita lebih bikin video yang menarik *audience*. Supaya kita ada interaksi sama *audience* kayak gitu. Kita lebih ngebangun emosional *audiance* sih, kayak gitu.
- P : Oke, oke-oke. Nah untuk alat-alatnya dari Vinct Stuff itu sendiri, kamu dikasih gak? Kayak misalnya, kamera untuk ngeshoot, atau gak bahan-bahan untuk kamu buat konten?
- N : Nah, kalau untuk konten itu kita dikasih. Kayak contohnya produk-produk, sample-sample, untuk kebutuhan-kebutuhan seandainya aku butuh *ring light* gitu dikasih. Terus untuk tripod seandainya butuh, itu bisa bawa dari sini (kantor). Nah, karna ini video-videonya tuh kita ngejar tiap hari. Dan kalau kita setiap hari harus editing video yang bener-bener proper harus menggunakan after effect, atau adobe premium itu kan ribet. Em itu kita ga mungkin bisa setiap hari. Bisa. Tapi itu pasti susah banget, dan algoritma Tiktok kan kadang gajelas kan ya.
- P : Iya.
- N : Kadang video yang kita bener-bener niat malah gak *fyp*, video yang kita bikin asal-asalan tiba-tiba views nya juta-jutaan. Nah makanya, untuk deviceny sendiri. Kita gak pake kamera DSLR atau Miroless. Tapi kita pake Hp, kayak gitu untuk video di Tiktok Vinct Stuff.
- P : Untuk Hp itu sendiri tuh, Hp dari kantor Vinct Stuff atau dari kamu?
- N : Em tergantung. Kalau untuk konten setiap hari tuh pake Hp pribadi. Tapi seandainya kita lagi...
- N : Jadi gini. Em Vinct Stuff itu ngasih dua slot untuk kita ngonten diluar, di kafe. Satu bulan dikasih slot dua kali. Nah ketika ngonten dirumah itu kita pake Hp pribadi. Tapi ketika kita bikin konten diluar bareng-bareng, itu kita pake Hp kantor.

- P : Owh oke brarti ada Hp sendiri untuk kamu gunakan ngonten gitu?
- N : Iya benar.
- P : Oke. Untuk cast nya sendiri tuh kamu yang milih-milihin, maksudnya siapa aja yang bakal masuk di kontennya ini atau dari ownernya sendiri udah nyiapin?
- N : Oh untuk talent-talentnya?
- P : Iya.
- N : Engga sih. Kalau talent itu kita lebih yang ke siap aja sih. Biasanya dari owner udah nyediain juga. Udah nyiapin kayak “besok kita ngonten bareng ini, ini, ini. Bareng si A, bareng si B, bareng si C, kayak gitu.
- P : Oh berarti kamu tinggal nge plot-plot in untuk konten-kontennya?
- N : Iya, benar.
- P : Untuk biasanya. Untuk satu hari konten yang proper kayak di kafe itu. Biasanya kalian netapin berapa konten yang harus dibikin buat dalam satu hari?
- N : Dalam satu hari, biasanya itu kita bikin sekitar tujuh sampe lima belas. Kalau memang ke kejar itu lima belas konten. Tapi kalau emang gak ke kejar itu paling tujuh, sepuluh gitu.
- P : Paling banyak konten yang kamu kejar untuk satu hari di kafe itu berapa?
- N : Di kafe?
- P : Iya.
- N : Untuk di kafe tuh, kalau gak salah sekitar berapa ya? Sepuluh. Diatas sepuluh kayaknya.
- P : Oke diatas sepuluh. Nah diatas sepuluh tapi itu untuk konten dalam satu bulan itu?
- N : Dalam satu bulan.
- P : Oh, brarti pure untuk satu bulan itu bisa ke backup semua ya?
- N : Nah iya.
- P : Oke. Brarti itu diselingin juga sama konten-konten receh yang lainnya?
- N : Iya.
- P : Oke, oke. Brarti sejauh ini, kendala-kendala yang kamu alami sama owner itu gak yang terlalu berat menurut kamu?
- N : Engga.
- P : Sejauh ini brarti gak ada yang paling-paling berat kayak “wah ngestuck banget nih, gak bisa nih”?
- N : Gak ada.
- P : Okeh.
- N : Ya mungkin cuma di masalah itu tadi sih. Di views Tiktok, di algoritma Tiktok kayak kendalanya gimana sih caranya kita ngepush video supaya kita dapet views banyak sama supaya bisa narik *audience* kayak gitu sih.
- P : Brarti cuma, em target kamu cuma narik audience nya doang untuk bisa makin beli setelah liat kontennya?

- N : Nah iya.
- P : Oke, oke. Nah untuk sejauh ini, ada gak sih dari pihak owner kayak nargetin ke kamu “em, video ini harus tembus berapa m ya”.
- N : Oh kalau untuk jumlah views nya gak ada sih.
- P : Gak ada?
- N : Iya gak ada. Soalnya kan algoritma Tiktok tuh beda sama Instagram. Algoritma Tiktok tuh luas banget. Kayak gak ada batasan, kayak gak ada pager. Beda sama Instagram. Kalau Instagram tuh kan, em potensi kita buat diliat orang banyak tuh dikit banget. Algoritma Instagram itu rata-rata yang bisa nonton postingan kita itu kan Cuma orang-orang yang follow kita. Mungkin bisa kita keluar kalau postingan kita itu masuk di *explore*. Beda sama Tiktok. Kalau Tiktok tuh, em bahkan bisa aja sembilan puluh persen dari view viewers konten kita tuh bukan orang-orang yang follow kita kayak gitu. Makanya susah banget kalau punya target.
- P : Oh brarti memang engga di targetin, tapi sebisa mungkin untuk tetep *fyp* terus?
- N : Nah iya bener.
- P : Oke. Nah sejauh ini untuk editing sendiri itu kamu ada aplikasi berbayarnya dan dibayarkan oleh pihak Vincet Stuff atau itu semua pure gratis?
- N : Kalau sejauh ini gratis sih.
- P : Gratis?
- N : Iya, gratis.
- P : Tapi untuk editing, kamu sama pihak owner itu sama-sama editing atau dari kamu dulu trus abis itu editing lagi sama owner terus balik lagi ke kamu, atau gimana?
- N : Em sistem editingnya ya?
- P : Iya.
- N : Jadi untuk sistem editing video tuh, aku yang edit video, aku yang take video. Tapi seandainya ada nih satu hari misal aku gabisa edit video karena ada kendala apa, minta ijin. Nah, itu nanti owner bakal nge backup bikinin video kayak gitu. Nanti dia juga yang editing, kayak gitu.
- P : Okey. Aku mau nanya lagi. Sejauh ini, owner tuh udah ngasih apa yang kamu butuhin belum?
- N : Udah sih. Bahkan menurut ku udah lebih dari cukup. Kayak contohnya, kartu nih. Kartu masih layak pakai, itu udah diminta ganti supaya tetep baru kayak gitu.
- P : Owh brarti diperbarui terus biar kamu ngontennya lebih bagus juga?
- N : Nah iya.
- P : Untuk gajinya sendiri, insentifnya kamu. Itu menurut kamu, gaji yang diberikan oleh pihak owner udah sesuai belum sama kinerja yang kamu keluarkan?
- N : Kalau menurut ku sudah sesuai sih. Bahkan lebih dari sesuai.
- P : Lebih dari sesuai?

- N : Iya, lebih dari sesuai.
- P : Oh brarti udah memanusiakan manusia?
- N : Nah iya bener.
- P : Okey. Aku mau nanya terakhir ya. Kan sekarang algoritma Tiktok kita nih Vinct Stuff lagi jelek. Nah dari pihak kamu sama owner, next nya tuh kayak gimana untuk video-videonya?
- N : Next nya sih mungkin kita bakal ngepush video-video yang lebih ke dialog sih. Dialog atau kita bikin drama-dramaan, yang penting ya balik lagi yang aku omongin tadi. Gimana caranya kita bisa narik *audience* supaya bis nonton video kita dari awal sampe akhir. Supaya memperbesar potensi buat *fyp* kayak gitu.
- P : Tapi sejauh ini udah tau belum, karakteristiknya penonton Vinct Stuff itu sendiri kayak gimana? Dia lebih cenderung suka konten-konten yang biasa atau lebih proper, atau gimana?
- N : Kalau sejauh ini. kalau liat dari konten-konten yang udah *fyp* ya. Itu *audience* tuh rata-rata followers Vinct Stuff atau viewers konten-konten Vinct Stuff tuh rata-rata lebih seneng konten-konten yang berbau-bau drama. Kayak gitu.
- P : Owh, brarti emang suka ada gimik-gimikan gitu ya?
- N : Nah bener.
- P : Brarti bukan yang polos kayak asal gitu ya?
- N : Nah iya. Jadi yang bener-bener hard selling banget.
- P : Okey. Emang kayaknya harus lebih hard selling lagi ya.
- N : Boleh.
- P : Okey, thank you ya.
- N : Oke, thank you.

Narasumber : Theresita sebagai *Host Live Streaming* Vinct Stuff  
 Pewawancara : Elisabeth Yuli Kristanti  
 Tanggal Wawancara : 27 Februari 2023  
 Waktu Wawancara : 19.25 – 20.10 WIB  
 Lokasi Wawancara : Kantor Vinct Stuff

- P : Sebelumnya aku mau minta izin dulu ini ke kamu untuk pengambilan data ini yang bertujuan untuk skripsi saya.
- N : Boleh, boleh.
- P : Oke. Gak perlu perkenalan lagi lah ya, karna kita sudah satu kerjaan jadi aku mau langsung tanya ya. Sebelumnya aku mau tanya, kira-kira sudah berapa lama kamu bekerja di Vinct Stuff itu sendiri?
- N : Kalau berapa lama itu mungkin udah memasuki bulan ke empat ya. Karna udah dari Desember, Januari, Febuari. Ini sudah Maret kan? Nah udah memasuki bulan keempat. Sekitar itu sih. Dari Desember sampai Maret.
- P : Oke, brarti udah lumayan lama lah ya. Nah untuk pertama kali kamu masuk kesini itu kamu daftarin diri atau ditarik sendiri oleh owner, kayak kemarin itu dari owner sempat menyinggung kalau mereka

mengambil karyawannya itu dari teman ke teman saja. Nah, kamu itu melewati interview dan segala macamnya atau salah satu karyawan Vinct Stuff lainnya langsung merekomendasikan kamu ini?

N : Awalnya itu, sebenarnya sudah diajak lama ya sebelum Desember itu. Karna kan mulainya sebelum Desember juga kan. Nah, disaat Juli itu ada agnes yang sudah kerja disini dan membutuhkan anak packing. Nah, sedangkan aku mau. Tapi untuk jam itu tuh kayak tabrakan, karna aku juga masih harus magang, pkl dari kampus itu kesekolah selama tiga bulan itu mulai dari pagi jam tujuh dan pulang baru jam dua sore. Nah, jadi yang dibutuhkan kan dari jam delapan pagi sampai jam delapan malam. Jadi kayak yaudah sit brarti belum bisa, yaudah brarti mungkin belum rejekinya ya. Nah kebetulan setelah aku sudah gak magang untuk dibulan Desember itu, ternyata buka open recruitment lagi kan untuk yang bagian live streaming. Nah disaat itu kayak aku pengen interview nyoba lah. Ya gapapa lah aku coba kerja buat di Vinct Stuff ini. Nah setelah itu, kemungkinan kemarin waktu aku interview itu aku juga bilang kalau aku ngajar les. Jadi mungkin ownernya kemaren mikir kalau “oh anaknya ini ngajar les juga, sibuk”. Jadi kayak bener-bener cari orang yang gak ada kegiatan buat live ini begitu loh. Nah jadi otomatis aku digeser dulu posisinya, dan gapapa maksud aku kayak kemaren juga itu aku masih belum full banget mau kerja disini. Jadi gapapa buat aku yang belum diterima. Nah setelah itu, mungkin kemarin sudah ada beberapa orang yang sudah masuk dan ternyata mungkin imunnya yang kurang ini. Karna kan tadi live juga cukup lama ya, tiga jam itu untuk ngomong. Jadi kayak imunnya mungkin kayak kurang, jadi mereka mungkin menggundurkan diri atau segala macamnya. Makanya si owner ini menghubungi aku untuk live. Nah, ternyata kayak teman aku itu juga menyarankan sita juga gapapa, boleh kayak begitu kan. Akhirnya kayak aku coba dan kerja disini. Dan puji Tuhan kayak aku tuh cukup kuat ya, dan kayak yaudah brarti aku bisa disini. Untuk yang pertama kali aja mungkin belum terbiasa, jadi kayak aku butuh istirahat kayak lima belas menit dan setelah itu di hari selanjutnya itu aku udah normal tiga jam ternyata aku kuat bisa live sampai selesai kayak gitu. Dari awal sampai selesai kayak gitu.

P : Oh brarti ada jam-jam tertentu kayak kamu harus live ngomong berapa waktu dihitung di timer kayak gitu?

N : Kan kalau live itu kan ada timernya kan. Tiga jam itu dari kita mulai awal sampai selesai itu pokoknya itu tiga jam.

P : Oh brarti dari Tiktoknya itu sendiri yang mewajibkan untuk live tiga jam?

N : Kalau untuk wajibnya itu dari Tiktok itu bisa satu jam. Satu jam atau satu jam setengah gitu.

P : Em.

N : Nah, jadi kalau misalnya kita sudah satu jam atau sembilan puluh menit kayaknya. Eh, satu setengah. Jadi kalau sudah satu setengah itu

kita boleh break dulu, kalau memang gak ada yang gantiin ya. Tapi kalau misalnya kita masih bisa terus, ya terus sampai tiga jam itu. Tapi kalau di Tiktok itu sudah diwajibkan untuk satu setengah livenya. Tapi itu khusus yang jual produk ya. Kayak misal kita jualan begitu. Kalau engga ya terserah dia mau berapa menit gitu.

P : Brarti kalau dari Tiktok sendiri itu mewajibkan satu setengah jam begitu, dan Vinct Stuff mewajibkan untuk tambah satu setengah jam lagi untuk tiga jam nya itu?

N : Iya betul.

P : Oke. Nah brarti secara gak langsung kamu itu sudah diterima, dan owner pastinya sudah ada ngobrol-ngobrol dulu dong terkait gaji dan segala macam gitu kan dan kinerja kamu kedepannya bakal kayak gimana. Nah, sebelumnya itu owner ngasih SOP nya terlebih dahulu gak ke kamu?

N : Kalau untuk SOP pasti sudah dijelaskan ya. Kayak setelah interview kan aku training dulu kayak pertama kali ngeliat anak live itu ternyata gimana sih kalau lagi live, terus aku harus gimana. Jadi aku kayak ikut training, setelah ikut training selesai live juga. Baru aku dijelaskan kayak begitu kan. Ini peraturannya kayak gini ya sit. Untuk sekarang, untuk waktu diawal itu aku dijadwalin untuk jam empat sore. Jam empat sore itu aku live sampai tiga jam kedepannya. Nah setelah itu, setelah liat perkembangan Tiktok. Ternyata, *fyp* live itu kan orang nonton itu gak selalu di jam empat sore ya. Jadi kayak random kan kalau orang itu nonton. Nah maka dari itu, setelah berjalannya seminggu di jam empat sore itu. Si owner nya itu bilang kayak gapapa sekarang random saja. Mau di jam berapa saja, dan kamu bisa nya di jam berapa saja gapapa. Jadi kayak sudah random. Karna memang orang yang bener-bener nonton live itu kan gak hanya di jam empat sore. Bisa pagi, bisa malem, bisa siang begitu kan. Bisa setelah makan jam siang atau gimana, jadi kayak setelah itu random. Nah setelah itu kayak dijelaskan untuk kerja di live ini kita tiga jam. Dan tiga jam itu sudah ada budget nya berapa kayak begitu.

P : Owh oke, oke. Brarti untuk SOP nya itu sama owner dibuatkan tertulis atau tidak tertulis?

N : Em mungkin karna aku udah kenal sama ownernya dan ownernya pun juga sudah tahu aku gimana-gimananya, jadi menyampaikan SOP nya itu secara langsung. Jadi gak ada tertulisnya gitu dan langsung ngobrol.

P : Owh brarti terkait gaji pun juga diobrolin secara langsung?

N : Iya diobrolin secara langsung.

P : Brarti emang gaada yang tertulisnya ya?

N : Iya.

P : Oke. Untuk sistemnya kerja kamu yang tadi kamu udah jelasin kayak owner kasih kamu untuk live selama tiga jam. Nah brarti kamu live nya sehari itu tiga jam, atau kadang ada nih owner di masa-masa kayak misalnya kalau untuk online shop sendiri kan ada waktu dan tanggal-

tanggal yang emang untuk penjualan itu lagi naik kan. Nah itu kamu ada gak, disaranin untuk live nya empat jam atau enam jam supaya tembus penjualan?

N : Sejauh ini ya, sejauh ini itu kemaren kan kayak ada dua-dua gitu kan. Di tanggal dua bulan dua gitu kan. Jadi itu tuh kayak kebanyakan orang flash sale gitu kan. Nah mungkin memang ada flash sale nya, tapi untuk live ya sendiri itu tetep tiga jam. Jadi kayak owner gak minta untuk lebih gitu.

P : Owh brarti memang pure untuk tiga jam aja ya?

N : Iya tiga jam aja.

P : Brarti kamu memang di gaji untuk yang tiga jam nya itu aja ya.

N : Iya, sejauh ini sih kayak gitu.

P : Terus menurut kamu, gaji yang ditawarkan oleh owner sendiri itu udah sesuai belum sama apa yang kamu keluarkan untuk kerjanya di Vinct Stuff?

N : Em sebelumnya ini itu baru pengalaman pertama kali untuk aku, dan kalau gaji nya sendiri menurut aku itu udah sangat cukup ya. Karna ya, apa ya. Em aku suka kerja disini tuh karna waktunya lebih fleksibel, yang dimana memang aku bisa di jam berapa pun untuk live. Jadi gak ada target buat aku selalu jam dua. Jadi kayak untuk target itu nya sendiri yang menurut aku udah pas sih.

P : Aku mau tanya lagi ya, sistem di live itu sendiri seperti apa sejauh yang kamu tau?

N : Em untuk di sistem live itu, sejauh ini kan ada peraturan-peraturan tertentu yang gak boleh kita langgar gitu ya. Contohnya yang pertama kali itu kan untuk jamnya ya kan. Jam nya itu satu setengah ya, satu setengah untuk live kan. Eh ternyata satu jam waktu minimal untuk live di Tiktok. Jadi kalau kurang dari itu, kita bakal kena pelanggaran. Nah kemudian kita gak boleh nyebutin store lain selama live itu. Mungkin ya aku kasih contohnya, kayak kalau di Tiktok itu kita harus penjualannya melalui Tiktok. Beli di Tiktok, dan harus tertariknya di Tiktok gitu. Jadi kalau kita menyebutkan Instagram, Tokopedia, toko oren, atau gak toko hijau kayak gitu tuh otomatis langsung muncul pelanggarannya di live kalau kita terlalu banyak ngomong kayak gitu. Jadi kayak dia ngasih tau kalau, oh ternyata pelanggaran itu tuh muncul gitu kan. Pelanggaran itu tuh muncul gara-gara kita terlalu sering menyebutkan toko orang. Jadi kayak “kamu terlalu sering...”. Em aku untuk kata-katanya tuh aku lupa, jadi kayak intinya tuh seperti ini “kamu mencoba untuk menjual produk ini pada e-commerce lain”. Pokoknya intinya tuh kayak gitu isi dari pelanggaran itu, atau dari peraturannya itu. Kayak gitu.

P : Sejauh ini selama kamu live, untuk pelanggaran-pelanggaran yang Tiktok berikan kayak misalnya yang kamu bilang menyebutkan toko oren. Itu tuh ada banyak lagi gak sih pelanggaran lainnya yang memang sama Tiktok tuh by sistemnya terlalu ketat, selain nyebutin toko oren atau toko ini itu?

- N : Em yang lebih ketat lagi ya? Atau?
- P : Iya, yang menurut kamu bakal fatal dan itu juga bakal mengakibatkan penjualan bener-bener menurun.
- N : Em yang bakal fatal itu ada. Mungkin kemarin itu kan kita mengalami kendala juga kan kemarin di live Tiktok. Nah, untuk di live itu ternyata kayak kita tuh gak boleh. Kan kemarin itu kan sebenarnya kalau live Tiktok itu kan kalau misalnya baju, kita langsung coba di seluruh badan kan. Jadi kayak orangnya ganti-ganti gitu kan bisa ya kalau di live Tiktok. Nah kalau produk yang kita jual ini itu kan banyak kartu, dan itu pun hanya tangan ya. Tangan dan mulut aja yang berbicara. Nah, disaat itu tuh ternyata kita juga gak boleh nge record gitu loh. Jadi kalau misalnya tangan aja itu kita masih bisa ngarahin aja kan. Terus kita bisa nge record suara gitu toh. Nah ternyata untuk itu tuh kita tidak boleh juga. Itu tuh untuk salah satu pelanggaran yang terberat ya. Mungkin bisa kalau udah ngelakuin itu tuh kita bisa ke blokir ya untuk akun kita. Jadi untuk kayak gitu fatal banget ya, fatal banget karna kita bakal ngulang lagi dari awal untuk mencari customer lagi kan. Mencari viewers juga kan pastinya. Itu sangat fatal sih kalau yang itu.
- P : Tapi apakah sejauh itu, kalian sudah pernah melakukannya atau itu hanya ancang-ancang kalian supaya tidak melakukan hal itu?
- N : Sebenarnya kita kan udah tau ya kemarin itu kalau kita gak boleh record kayak gitu ya. Apalagi kayak sama gitu ya suaranya. Tapi karna kemarin kita ada kejadian dimana kayak bener-bener salah satu tim kita itu capek mungkin ya. Em capek dan mungkin masih banyak urusan gitu kan. Jadi kayak dihari dia live itu kan, dia memang benar-benar capek sehingga dia mungkin sempat record waktu itu kan. Mungkin sempat record dan dia gunakan record an itu untuk live. Nah tapi ternyata di aplikasi live Tiktok itu sama dengan sistem ya. Jadi mereka itu mengolah apapun yang ada di Tiktok. Contoh pelanggaran yang pertama tadi aku menyebutkan dari aku sendiri itu pernah menyebutkan toko oren dan Instagram tapi malah dapat pelanggaran. Nah maka dari itu aku udah gak pernah lagi kan, dan aku juga gak pernah mau mencoba hal-hal yang menurut aku beresiko kayak gitu. Dan kalau kena pelanggaran apapun itu aku langsung kabarin ke ownernya. Nah, kemarin itu dia pake record an yang udah dia pernah pake waktu live. Nah, ketika itu pelanggaran pun langsung di sampaikan setelah live berakhir. Ternyata memang menggunakan record an yang sudah digunakan kemarin. Jadi itu tuh sangat fatal, dan puji Tuhannya akun kita gak ke block ya. Nah, dari situ jangan sampe ada yang berani ngerecord itu. Jadi kayak kita tuh bener-bener pure kerja ngomong, dan kalau memang udah live kan kita ngomong live gitu kan. Jadi kayak gitu sih, dan sejauh ini kayak gitu.
- P : Ow, brarti itu udah pernah terjadi dan udah sempat ada kerugian juga dari pihak Vincet Stuff nya itu sendiri?

- N : Nah kemarin kan udah terjadi kejadian seperti itu ya pelanggaran yang paling berat ya. Tapi puji Tuhannya itu akun Vinct Stuff gak sampai ke block, cuma pas pelanggaran itu kayak penjualan Vinct Stuff itu kayak lebih menurun. Video kita juga sering banget gak *fyp* gitu loh. Jadi kayak mungkin lebih susah dari pelanggaran yang itu tadi ya. Jadi kayak naik turunnya Vinct Stuff juga kadang kita gak bisa prediksi gimananya ya. Tapi sejauh ini kita sedang mengalami penurunan akibat pelanggaran itu.
- P : Oke, brarti hal itu terbilang cukup lumayan beresiko ya karna kan mengalami penurunan penjualan.
- N : Iya.
- P : Brarti untuk pelanggaran berat kayak gitu, dari pihak Tiktok langsung mengirimkan surat pernyataan pelanggaran atau itu dikirimkan melalui live yang kayak kamu tadi bilang ada muncul notifnya atau gimana?
- N : Nah, kalau misalnya kita langsung menyebutkan kayak toko oren atau toko hijau gitu biasanya itu dia langsung muncul di notif. Nah setelah itu, untuk pelanggaran-pelanggaran lainnya itu dikirimkan melalui aplikasi Tiktoknya. Bukan pas muncul di live nya gitu.
- P : Owh oke, oke. Brarti emang langsung ada pernyataannya dari Tiktok?
- N : Iya ada pernyataannya, dan itu ada buktinya juga yang berbentuk rekaman video live Tiktok pada hari tersebut. Itu kalau untuk pelanggaran yang terberat itu ya, yang record an itu.
- P : Owh oke, oke. Sekarang aku mau tanya tentang penjualan kamu di live Tiktok. Kan yang kita tau, algoritma Tiktok itu kita gak ada yang bisa prediksi kan. Ada kadang naik atau kadang turun gitu kan. Nah, sejauh ini live kamu itu lebih sering *fyp* atau yaudah biasa aja gitu dan tiba-tiba langsung dikasih *fyp* dan langsung turun lagi penonton livenya?
- N : Kan dari awal aku masuk itu lumayan ya. Mungkin video kita masih baru-barunya *fyp* juga kan. Sehingga, kemaren itu target aku tuh masih bisa sepuluh pembelian dalam sehari ya. Mungkin ada saatnya di hari misalnya sekarang lagi down, tapi hari besoknya bakal balik lagi. Karna mungkin itu kita masih *fyp* ya. Nah sedangkan sejauh ini, lama kelamaan juga dan kita habis dapat pelanggaran juga. Jadi kayak mengalami penurunan gitu. Itu kadang gak nyampe dari lima puluh pembelian juga di satu harinya kalau lagi live itu.
- P : Oke, tapi untuk penjualan di live Tiktok itu tuh nyesaiin sama jumlah viewersnya atau tiba-tiba banyak walaupun viewersnya dikit atau gimana nih?
- N : Jadi kalau misalnya jualan di Tiktok itu, kalau rame memang viewersnya kan naik. Tapi misalnya ada tujuh puluh lima viewers yang nonton selama live Tiktok itu. Tapi gak tujuh puluh lima itu membeli semua. Jadi kayak yang tertarik aja kayak gitu. Misal yang tertarik dari tujuh puluh lima itu cuma lima ya brarti cuma itu aja

penjualan yang kita dapetin gitu loh. Jadi gak semua viewers itu bakal beli gitu loh, dan kebanyakan mereka juga cuma lewat gitu aja untuk nonton. Kayak kepo gitu mungkin sama live produknya. Jadi kalau mereka kurang tertarik atau gimana, mereka bakal keluar dari live kita gitu dan gak beli produk apapun yang kita jual.

P : Hm mau tanya. Sejauh ini, viewers Tiktok yang paling tinggi saat kamu live itu berapa?

N : Kalau dari live ya. Dari live kemarin itu bisa sampe seratusan penonton ya. Itu masih dianggap masih rame ya, karna itu untuk yang diawal masih sering seratusan penonton. Tapi untuk yang sekarang itu paling banyak itu mmentok sepuluh penonton. Dan biasanya itu yang bertahan lama itu cuma lima orang untuk yang selalu mantengin produk kita yang mau di spill.

P : Brarti setiap kamu live itu kamu bawa akun Vinct Stuff nya sendiri, atau kamu datang ke kantor Vinct Stuff untuk live di ruangnya?

N : Untuk prosedur nya sendiri kan udah dijelaskan di SOP yang pertama. Untuk live nya itu kan bakal di kantor dan menggunakan hp kantor, jadi seperti itu. Jadi livenya gak di dalam kost an saya sendiri gitu. Jadi lebih ke datang ke kantor, kerja di kantor kayak gitu.

P : Owh brarti kamu memang di khususkan untuk live di kantor sama nyesuain dengan properti nya mereka gitu ya?

N : Nah iya.

P : Oke, oke. Untuk sistem penjualan dan juga kamu mempromosikan live itu, dari kamu sama pihak owner sejauh ini kayak gimana?

N : Kalau dari awal itu kan kita udah di training dan udah dijelaskan tentang kartu produk-produknya ya. Tetapi ini kan isi-isinya kayak kartu Obrolan Hati gitu-gitu aja kan. Cuma selain aku menjelaskan isinya itu, aku juga bisa sharing-sharing di situ. Kayak ibarat itu misalnya tentang pacar ya. Kayak pacar kamu tuh selalu ada masalah atau hubungan apa gitu loh, terus gimana solusinya biar baikan. Nah, biasanya aku sharing gitu dari pengalaman aku, atau pengalaman banyak orang ya. Jadi aku tuh kayak membuat mereka tertarik dengan berapa pengalaman yang terjadi di masa sekarang gitu loh, dan nanti akhirnya aku menyarankan produk-produk Vinct Stuff yang sesuai nih sama masalah dari pengalaman yang aku sharing itu. Contohnya gini, kayak kamu yang sering jalan sama mantan terus mau balikan sama mantan itu kamu bisa beli produk kartu Obrolan Hati yang edisi mantan biar kamu bisa balikan sama mantan kamu. Nah jadi tuh mereka bisa lebih antusias gitu karna mungkin itu sesuai sama pengalamannya dia dan masih belum nemuin solusinya gitu. Kemudian mungkin mereka bisa jadi lebih penasaran sama isi pertanyaan lainnya, sehingga mereka akhirnya memutuskan untuk membeli produk kita gitu. Nah itu untuk promosinya itu sendiri. Kita biasanya cuma spill dua pertanyaan selama di live itu.

- P : Owh oke. Tapi ownernya itu ada gak sih kata-kata yang wajib nih buat digunakan atau disampaikan waktu live berlangsung, atau langsung ngalir aja gitu?
- N : Em mungkin karna aku udah langsung nangkep waktu pas lagi dijelasin. Jadi, otomatis aku tuh gak perlu pake teks. Jadi kayak aku udah tau ini produknya apa, kartunya warna apa, jadi langsung kayak aku jelasin aja. Disini ada berapa kartu, truth or dare nya ada berapa, produk ular tangga, dan segala macemnya gitu. Itu tuh cuma modal ingat sih, modal hafal aja gitu dan karna udah biasa juga jadinya diluar pemikiran gitu jadi langsung ngomong gitu.
- P : Oke, oke. Brarti emang secara naluri aja ngalir-ngalir gitu ya?
- N : Iya.
- P : Oke.
- N : Nah, untuk kalau sistemnya lagi ya. Misalnya kayak kita lagi pembeliannya yang paling banyak nih, misal edisi pacar. Nah, yang edisi pacar itu kita paling sering sebutkan kayak best seller gitu loh. Jadi kalau misal penjualan kita itu naiknya ke puzzle ya itu kita bakal forsir ke puzzle nya terus. Nah kayak gitu, itu untuk model penjualannya gitu sih.
- P : Owh brarti disesuaikan sama apa yang lagi naik banget ya?
- N : Nah iya kita selalu nyesuain sama apa yang lagi naik saat itu, untuk produk kita ya.
- P : Brarti itu emang langsung di fokus-fokusin terus ya?
- N : Iya langsung di fokusin terus, apalagi kalau lagi ada launching produk baru itu kita pasti fokusin yang baru itu terus.
- P : Oke, oke. Brarti sejauh ini penjualan di live Tiktok itu cukup sangat membantu Vinct Stuff itu sendiri, atau selain di Tiktok tuh juga penjualan di E-commerce lainnya juga ngaruhin banget?
- N : Kalau untuk penjualan sekarang itu di Tiktok itu lebih berpengaruh juga ya, lumayan. Maksudnya itu mungkin di live cuma dapet dua pembeli, tapi kan di luar live itu mereka juga ngeliat dari video-video yang udah *fyp* dan kemudian mereka tertarik dan akhirnya mereka membeli di luar live itu kan. Nah kalau di e-commerce lain itu juga lumayan ya. Tapi untuk saat ini itu lebih banyak di Tiktok ya.
- P : Owh brarti sekarang emang lagi di fokusin untuk penjualan di Tiktok terus ya?
- N : Iya untuk sejauh ini ya.
- P : Brarti emang difokusin untuk Tiktok terus ya. Brarti sejauh ini, sistem kerja kamu sekarang itu setiap hari dan durasinya selalu tiga jam?
- N : Untuk sekarang karna aku juga udah gak ngajar les lagi, jadinya owner minta aku untuk kerja di hari weekday. Pokoknya dalam satu minggu itu dikasih dua hari libur atau 1 kali libur kayak gitu.
- P : Owh oke, tapi untuk jamnya tetep tiga jam itu terus kan?
- N : Iya. Jadi untuk saat ini tuh Vinct Stuff punya tiga crew live nih. Dimana yang dua crew live ini dia masih fokus ke kerjanya yang

utama. Ada kerjaannya yang utama kan. Maka dari itu owner membutuhkan orang yang bisa live setiap hari gitu. Nah sedangkan aku kan diperbolehkan ngambil dua hari libur. Jadi misal aku lagi libur, nanti dua crew live lainnya itu yang gantiin aku untuk live selama tiga jam itu juga, gitu.

P : Oke. Tadi kan untuk insentif itu kamu bilang sudah cukup sesuai kan. Nah, owner itu ada kasih bonus dari penjualan live yang kamu hasilin atau tidak?

N : Jadi tuh gaji aku memang disesuaikan sama durasi jam live aku kan. Tapi owner itu kemaren kalau misalnya di live itu aku dapetin pembeliannya banyak gitu ya. Nah, owner itu nanti ngasih aku berapa persennya dari penjualan yang aku hasilin selama live hari itu. Tapi kalau misalnya di live aku itu gak ada yang beli, ya brarti aku mendapatkan gaji ya sesuai sama insentif normalnya aku itu ya.

P : Owh oke. Brarti kamu pernah ngerasain live terus gak ada yang beli produknya itu?

N : Pernah.

P : Oh pernah.

N : Iya. Kayaknya sering deh, mungkin beberapa kali ya. Tapi mungkin masih bisa diitung juga sih berapa kalinya. Kayaknya sekitar tiga kali sepertinya ya. Pokoknya itu bener-bener nol gak ada yang beli gitu. Tapi ya gak masalah sih. Namanya juga usahakan, yang penting kita udah berusaha aja buat live gitu. Siapa tau nanti setelah live itu mereka nonton, kemudian setelah nonton mereka jadi tertarik beli produknya dari hasil spill aku di live Tiktok sebelumnya kan.

P : Owh oke, oke. Em kamu kan tiga jam ngomong terus gitu kan. Nah, pasti ada lah tenggorokan sakit lah, atau gak kamu ke hausan tiba-tiba di jam live terus tenggorokannya jadi kering. Nah, dari owner itu sendiri itu memaksa kamu gak untuk tetep terus jalan selama tiga jam itu tanpa berenti gitu, atau kamu malah disuruh istirahat berapa menit gitu?

N : Nah kalau sistemnya kayak gitu sebenarnya ownernya itu udah ngomong, kalau misalnya aku capek mau istirahat lima belas menit gitu ya gak masalah. Nanti ownernya bisa gantiin aku dulu kalau disaat memang lagi ada ownernya ya disitu. Tapi kalau memang gak ada ownernya itu, kalau udah ngelewat satu jam live itu kita boleh break duluan atau kita matiin dulu. Nanti kita bakal live lagi lanjutin lagi gitu. Jadi ownernya itu udah bilang gitu untuk istirahat. Tapi keputusan dari aku karena aku males orangnya kayak pengennya sekali jalan gitu loh. Dimana tiga jam itu harus selesai gitu, jadi kayak aku langsung lanjutin gak ada istirahatnya. Kecuali memang kondisinya aku lagi belum makan ya waktu itu. Pernah waktu itu belum makan, jadi kayak aku pesen makan terus ownernya yang gantiin bentar selama makan dan pas aku selesai makan langsung aku yang lanjutin lagi.

P : Owh oke, oke.

- N : Dan sedia minum aja sih, kalau aku sedia minum aja jadinya tetep kuat selama tiga jam. Untuk suara sendiri itu ya puji Tuhan sampe sekarang tuh untuk suaranya masih bisa lancar gitu ya. Gak yang serek-serek gitu.
- P : Owh brarti emang dijaga untuk suaranya bisa tiga jam terus?
- N : Nah iya.
- P : Oke, oke. Tapi sejauh ini pernah sakit gak, untuk suara itu sendiri yang tia-tiba ilang gak ada gitu?
- N : Untuk suara itu sejauh ini masih baik-baik aja sih, gak pernah ngerasa sakit gara-gara live itu gak pernah. Kecuali emang kemaren itu karna kondisi cuaca aja ya, atau gak disaat aku juga lagi ngerjain sesuatu yang harus aku selesaikan sebagai mahasiswa akhir dan disitu tuh aku kayak habis begadang gitu dan kurang tidur. Nah itu jadi buat kepala aku pusing jadi akhirnya aku bilang sama owner kalau hari ini gabisa live karna sakit. Kalau aku paksain juga sama aja boong gitu, udah sampe kantor tapi nyatanya aku gabisa kuat live gitu.
- P : Owh tapi sama owner dibolehin kan untuk ijin dadakan karna sakit gitu?
- N : Boleh.
- P : Oke, tapi kamu tetp bakal ganti hari selanjutnya atau itu yaudah ijin ga masuk aja gitu?
- N : Jadi untuk sistemnya sendiri itu kan kita ada ada dua crew lainnya yang suka masuk dihari sabtu atau minggu gitu. Nah, tapi kalau misalnya mereka itu gabisa ngisi dan kadang aku bisa dihari weekend ya aku bakal isi. Tapi kalau misalnya dihari weekday aku ada yang gabisa, biasanya aku bilang ke mereka yang misalnya gak ngisi itu untuk aku aja yang ngisi live nya untuk ganti kerja aku di weekday itu tadi. Tapi kalau misal mereka udah ngisi dan kebetulan aku juga ada acara lainnya di hari weekend itu, biasanya owner gak masalah karna itu kan kondisi fisik yang kita gak pernah tau. Jadi gak masalah kalau misalnya aku ada gak live di jadwal ku karna sakit gitu.
- P : Oke, brarti sejauh ini owner tetep tanggung jawab sama kondisi kesehatan kamu juga ya.
- N : Iya
- P : Oke. Mungkin ini pertanyaan terakhir kali ya. Aku mau tanya nih, kendala kamu sejauh ini selama live itu apa aja? Ini untuk live dan penjualan di Tiktok sendiri ya.
- N : Kalau kendala sih, selama live ini em belum ada ya. Cuma kan kita tuh menjelaskan produk yang berulang kali gitu kan. Sehingga kendalanya tuh hanya satu aja, gara-gara saya kurang istirahat jadi selama saya menjelaskan itu tuh dengan kondisi mulut yang tetap berbicara untuk menarik konsumen. Tetapi kadang mata aku sambil merem. Itu kendalanya cuma di kayak fisik aja sih. Kayak mungkin mata aku jadinya bosan karna ya mungkin menjelaskan hal-hal yang sama gitu loh untuk setiap harinya kan. Nah setelah itu untuk kendala yang lain itu menurut aku belum ada ya, karna kendaraan pun aku juga

punya untuk datang ke kantor jadinya gak masalah buat aku. Cuma untuk yang sekarang untuk pembelian itu sendiri kendalanya tuh, ya mungkin dari *fyp* ya dan juga model pengeditan kita pas ngepost di Tiktok gitu loh. Jadi itu kan berpengaruh juga untuk yang naik turunnya di live juga kan. Biasanya kalau misalnya kita *fyp* dan itu tuh menarik, pasti di live juga auto *fyp* banyak yang nonton. Tapi misalnya dari video kita belum ada yang naik atau memang dari Tiktoknya sendiri yang gak promosiin video kita, jadi kayak video kita tuh memang gak yang naik gitu loh. Kayak susahny tuh disitu sih. Kendalanya kayak ya sepi gitu, kayak sedih kok hari ini gak ada pembelian ya. Atau kadang pernah tuh kayak cuma satu orang penonton kayak gitu.

P : Owh brarti memang algoritmanya Tiktok itu sendiri yang memang banyak kendalanya?

N : Iya. Karna kalau dari kitanya sendiri itu udah berusaha banget ya buat ngedit, buat kayak ngambil video-video yang lebih menarik lagi gitu, dan dari livenya tuh juga udah menjelaskan hal-hal yang bikin menarik gitu. Tapi ya dari Tiktoknya sendiri yang gitu, jadi kemungkinan juga live kita gak muncul gitu loh. Kayak gak *fyp* gitu, jadi orang-orang gatau kalau kita lagi ngelive. Kecuali kalau mereka yang udah follow. Karna kalau udah follow itu kemungkinan ada notif atau di timeline nya Tiktok ada bulet-bulet penanda kita lagi live gitu.

P : Brarti kendalanya itu lebih ke kendala di Tiktoknya itu sendiri ya.

N : Iya.

P : Brarti emang kalian itu berpatokan sama algoritmanya Tiktok itu sendiri untuk video kalian yang *fyp* brarti live kalian juga ikut *fyp* kan?

N : Iya.

P : Owh oke, oke.

N : Oh sama yang pelanggaran itu tadi. Kemungkinan kita melakukan pelanggaran, dimana Tiktok itu bakal lebih menyulitkan lagi gitu loh. Jadi gak cuma algoritma di Tiktok, tapi kalau kita melakukan hal pelanggaran meskipun kecil. Tapi Tiktok itu kan langsung cepet banget ya. Jadi kalau misal kita melakukan pelanggaran itu juga bikin penjualan kedepannya menurun.

P : Owh brarti dari Tiktok itu sendiri ada peraturan yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pihak penjual gitu secara tertulis?

N : Owh kalau yang tertulis untuk live itu aku belum pernah dikasih tau ya. Kayak aku juga belum pernah ngeliat sendiri gitu kan. Cuma kayak dari pengalaman orang lain yang kadang kan juga menjelaskan ke kita, terus owner juga kadang cari-cari apa sih yang di Tiktok ini tidak boleh dilakukan gitu kan. Jadi daripada daripada nanti ya. Meskipun gak tertulis ya, dan daripada kita juga mengalami block atau gak akun kita ilang. Jadi kita lebih waspada hal itu. Cuma yang membuat kendala itu tuh kalau untuk yang Tiktok ya mulai dari crew nya aja.

Kalau misal dari crewnya aja udah salah, ya brarti berpengaruh juga gitu.

P : Owh brarti dari pihak ownernya itu sendiri untuk mewaspadai hal itu terjadi, dia lebih manage crew-crew nya itu sendiri ya? Atau memang dari kesadaran kalian sendiri sebagai crew juga mempelajari algoritmanya di live Tiktok itu sendiri gimana supaya kalian tidak mendapatkan pelanggaran dari Tiktoknya itu?

N : Sejauh ini kalau aku gak berani yang macem-macem ya, kayak kalau misalnya ada apapun aku selalu ngomong sama owner gitu biar jelas gitu loh dan ownernya gak bingung kalau misalnya ada salah apapun. Nah tapi mungkin ada beberapa crew ada yang tetap melanggar gitu kan, tapi mereka gak bilang ke ownernya jadinya owner kadang bingung kalau ada pelanggaran yang masuk itu. Tapi kalau aku itunurut owner aja sih, jadi kalau disuruh kayak gini disaat live ya aku bakal ngikutin sarannya. Tapi kalau misalnya muncul pelanggaran, brarti kan dari situ kayak udah mending gausah nih buat dipake selanjutnya. Tapi tuh tetep ada beberapa customer yang nulis akun lain misalnya “di Shopee ada kak? di Tokopedia ada kak?”. Nah aku biasanya cuma bilang “iya disitu ada kok” dan langsung arahkan penonton ke sosmed kita gitu. Jadi biar tetep aman karna gak nyebut store lain. Tapi kalau misal banyak komen di live yang nyebutin Shopee Shopee Shopee terus, itu juga bakal muncul pelanggaran di live walaupun bukan pihak kita yang nulis ya.

P : Owh brarti memang walaupun bukan kalian yang menyebutkan itu ke penonton, itu tetep yang dapet pelanggaran pihak kita sebagai penjual ya?

N : Iya, iya. Itu kalau misal emang banyak ya. Tapi sejauh ini cuma ada beberapa aja sih.

P : Oke, oke. Terakhir ya. Kan kita gatau yakalau misalnya kita lagi live tiba-tiba mati lampu dan belum mencapai target yang diwajibkan sama Tiktok itu sendiri. Nah, kira-kira kalau belum terpenuhi gitu, di akun Tiktok Vinct Stuff bakal mengurangi *fyp* livenya itu gak? Jadi kayak gak ada yang nonton buat live selanjutnya gitu, karna kalian belum memenuhi jumlah durasinya itu.

N : Owh kalau untuk yang itu sendiri, aku belum pernah tanya ya sejauh ini ya. Karna sejauh ini juga kondisi listrik itu aman, cuma yang gak aman itu di wifi aja. Kadang wifinya itu disaat kondisi hujan tuh kadang dia lemot atau apa gitu kan. Jadi kayak berpengaruh di Tiktoknya. Nah tapi untuk kondisi selama belum memenuhi satu jam itu, mungkin disitu ada peringatan kali ya atau gak larangan gitu. Tapi sejauh ini aku belum tau sih kalau misalnya belum memenuhi tuh bakal dapet apa. Tapi kemungkinan itu ada peringatannya.

P : Owh ada peringatannya gitu ya brarti. Tapi sejauh ini dari kamu sendiri itu belum pernah terjadi kayak gitu?

N : Iya.

P : Oke thank you, udah kayaknya itu aja yang aku perlukan untuk data skripsi.

N : Owh oke sama-sama.

P : Thank you ya udah mau nyempatin waktunya buat aku wawancarai hari ini.

N : Iya sama-sama ya.

Narasumber : Cintia sebagai *Staff* Produksi

Pewawancara : Elisabeth Yuli Kristanti

Tanggal Wawancara : 01 Maret 2023

Waktu Wawancara : 20.00 – 21.50 WIB

Lokasi Wawancara : Kantor Vinct Stuff

P : Halo kak Cintia. Kakak kan sudah tahu aku ya, karna kita kan juga sama-sama kerja di Vinct Stuff saat ini.

N : Iya kak.

P : Nah, disini aku mau minta tolong sama kak Cintia buat menyempatkan waktunya untuk aku wawancarai sebagai narasumber data skripsi aku ya.

N : Iya kak, boleh.

P : Oke kak terimakasih ya. Pertama aku mau tanya, kakak sudah kerja di Vinct Stuff itu berapa lama ya?

N : Em sekitar satu tahun yang lalu sih kak. Mulai Mei apa Juni 2022 begitu kak.

P : Owh antara Mei atau Juni 2022, brarti kakak sudah mulai masuk dari awal Vinct Stuff berdiri ya?

N : Engga sih, kalau mulai berdirinya. Itu aku masuk pas udah pertengahan-pertengahan gitu. Tapi bisa kehitung awal pas Vinct Stuff mau berkembang sih.

P : Okedeh kak. Brarti itungannya kakak itu sudah tahu Vinct Stuff dari awalnya. Nah, sekarang aku mau tanya-tanya sama kakak terkait sistem-sistem yang ada di Vinct Stuff terutama untuk produksinya ya kak.

N : Iya, boleh.

P : Nah sebelumnya waktu kakak pertama kali kerja di Vinct Stuff itu, kakak ditawari kerjaan oleh ownernya langsung atau kakak ngelamar melalui open recruitment gitu kak?

N : Kalau dulu waktu saya itu pas masih ditawari oleh ownernya langsung lewat chat pribadi begitu. Ditawari mau kerjasama bareng gak, terus dikasih tahu kerjanya apa saja, terus benefitnya. Terus akhirnya saya terima tawarannya.

P : Owh oke, brarti kakaknya langsung ditawari ownernya langsung ya.

N : Iya benar.

P : Oke, brarti secara langsung kakak langsung diberikan SOP terkait kerjaan kakak selama di Vinct Stuff nanti?

N : Iya.

- P : Oke. Kalau boleh tahu, untuk SOP nya itu sendiri kakak diberikan secara langsung dari ownernya atau ada SOP tertulisnya untuk sistem produksi itu sendiri?
- N : Kalau dulu itu langsung dikasih SOP nya. Peraturan-peraturan apa yang harus dikerjakan, apa yang gak boleh sampe terjadi gitu.
- P : Oke, brarti secara gak langsung dari kakak mulai bekerja di Vinct Stuff itu pasti dari awal itu banyak banget perubahan produksinya. Karna kan kakak terhitung bekerja di Vinct Stuff mulai dari awal berdirinya sampe ditahap sekarang yang sudah bisa dibilang cukup berkembang ya kak.
- N : Iya benar.
- P : Untuk SOP nya itu sendiri, apakah ada perubahan secara tidak langsung dari ownernya kayak misalnya tiba-tiba owner langsung memperbarui SOPnya terkait pengerjaannya, atau sistemnya, atau bagaimana kak?
- N : Kalau SOP itu bertahap sih kak untuk perubahannya. Pasti ownernya itu bilang ke anak-anak produksinya dulu kayak tanya ini gimana kalau sistemnya kita di rubah, terus nanti anak-anak produksinya itu bisa kasih masukan gini gini gini begitu kak. Jadi itu bertahap kak.
- P : Owh.
- N : Gak langsung berubah gitu, engga kak. Bertahap sesuai dengan masalah apa yang lagi dihadapi waktu kita kerja itu kak.
- P : Owh oke. Kalau boleh tahu, untuk sistem produksinya dulu itu seperti apa ya kak? Karna tadi kakak bilang itu berkembang secara bertahap gitu.
- N : Em itu sistem pekerjaan produksinya itu manual ya kak. Jadi gini kak, dulu itu waktu aku kerja pertama tuh satu orang ada yang pegang 80 kartu begitu. Paling banyak 80 kartu sih. Tapi makin kesini sini tuh, kita pakai cara manual juga yang lebih efektif begitu loh. Dan pengerjaannya itu lebih cepet gitu.
- P : Owh brarti dulu itu satu orang pegang sekitar 80 kartu untuk diurutinnya gitu kan kak?
- N : Iya benar.
- P : Oke, brarti untuk saat ini perkembangan sistemnya itu sudah lebih efisien dan sudah lebih enak untuk para pekerjaanya ya kak?
- N : Iya benar. Lebih efektif juga kak kayak gitu.
- P : Owh oke, oke. Brarti sistem kerjanya itu semakin kesini semakin banyak yang berubah dong kak, dari SOP yang awalnya A terus berubah begitu atau SOP nya itu sama saja tapi sistem produksinya saja yang diperbarui terus menerus gitu kak?
- N : SOP nya sama, tapi sistem produksinya kita itu yang diperbarui. Kayak berprosesnya itu yang berubah. Tapi gak secara drastis sih.
- P : Owh gak secara drastis?
- N : Iya, engga. Secara bertahap gitu.
- P : Kalau boleh tahu kak, untuk karyawan produksinya itu sendiri waktu awal kakak masuk sampe sekarang ada berapa kak?

- N : Dulu itu waktu pertama kali aku masuk itu tiga orang waktu pertama aku masuk produksi. Tapi karyawan tiga orang itu masih dibantu produksi sama owner langsung untuk turun tangan ngurutinnya kak. Jadi pengerjaannya ada lima orang gitu. Tapi makin kesini pesenan makin membludak ya, jadi sekarang totalnya ada delapan orang kak.
- P : Owh, oke kak. Kalau boleh tahu kak, dulu waktu awal Vincet Stuff baru mau mulai berkembang itu produksinya mencapai berapa ya kak untuk pengerjaan satu kali produksi selama sehari?
- N : Ini untuk yang awal-awal merintis ya kak brarti?
- P : Iya kak.
- N : Kalau awal-awal merintis itu kurang dari 500 sih kak. Kadang itu 300 atau gak 400an begitu sih. Paling mentok itu kayaknya sekitar 450an kartu deh kak. Pokoknya gak nyampe 500 kartu lebih sih.
- P : Owh, gak nyampe 500 kartu lebih ya kak?
- N : Iya kak.
- P : Untuk 450 kartu itu dikerjakan dalam berapa jam ya kak?
- N : Itu dari pagi jam delapan atau jam sembilan gitu, sampe jam delapan malem.
- P : Wow, cukup lama ya kak. Dua belas jam pengerjaan untuk 450 kartu itu.
- N : Iya kak, dan itu cuma baru ngurutin kartu saja sih. Belum bubble wrapnya begitu kak.
- P : Owh. Brarti dua belas jam itu baru sampe tahap ngurutinnya saja ya kak. Tapi untuk urutan produksinya itu sendiri seperti apa sih kak?
- N : Jadi pertama itu kan dari percetakan diurutin sesuai dengan masing-masing pertanyaannya. Abis itu kita ngecek juga apakah ada kartu yang rusak atau bagaimana. Nah kalau misalnya ada kartu yang rusak itu kita singkirin dan kita ganti dengan cadangannya. Setelah itu diurutin per pertanyaan, kita bagi nih ke satu orang untuk pegang berapa pertanyaan begitu. Tapi ini tergantung tim ya. Misalnya tim nya ada lima orang, nah biasanya itu satu orang dikasih sepuluh pertanyaan sesuai dengan urutannya. Ada pertanyaan pembuka itu disebelah mana, terus untuk pertanyaan yang ditengah itu sebelah mana, sama pertanyaan akhir itu sebelah mana. Setelah itu kita ngurutin kartunya, abis itu kita masukin ke box kartunya. Nah setelah di box itu kita biasanya langsung di bubble wrap gitu kak.
- P : Owh berarti setelah di urutin itu kartunya di masukin satu-satu ke dalam box nya baru di bubble wrap untuk pengiriman ya kak?
- N : Iya benar.
- P : Owh oke. Berarti memang sistem produksinya cukup panjang ya kak.
- N : Iya betul banget kak.
- P : Oke berarti untuk awal merintis itu, produksinya hanya mencapai 400-450 kartu dan baru hanya sampai ke tahap memasukkan ke dalam box nya.
- N : Iya kak.

- P : Oke, aku mau tanya kak. Untuk produksi dulu itu dilakukan setiap hari atau hanya satu minggu sekali saja kak?
- N : Satu minggu sekali sih kak. Kita jarang sih kak kalau setiap hari. Tapi kalau yang hampir setiap hari itu dulu waktu bulan Oktober atau September gitu, karna itu lagi booming-booming nya kak. Nah itu diselang seling gitu, misalnya senin kerja terus rabu atau kamis gitu kerja lagi. Jadi dalam seminggu itu pernah dua kali, tiga kali gitu loh.
- P : Owh itu waktu ketika Vinct Stuff lagi booming?
- N : Iya pas lagi booming.
- P : Oke. Berarti kalau untuk dibulan apa tadi kak? Oktober ya?
- N : Iya, Oktober atau September.
- P : Berarti bulan Oktober atau September itu, sistem produksinya sudah diperbarui dong ya kak? Seperti yang kakak bilang tadi, lebih efisien dan lebih cepat juga untuk pengerjaannya ya kan kak?
- N : Iya benar.
- P : Berarti untuk dibulan itu, produksinya di satu hari itu membutuhkan waktu berapa jam dan berapa banyak kartu yang diproduksi saat itu?
- N : Dari berapa ya? Em, itu tuh karna mungkin orangnya udah banyak ya. Kadang-kadang kan kita full team delapan orang, itu tuh pengerjaannya dari jam delapan sampe jam lima atau enam begitu udah selesai ngurutin kartu dan itu kurang lebih seribu kartu pernah hampir. Antara 800 – 1000 kartu lah untuk satu hari produksinya itu.
- P : Berarti itu sampe memasukan kartu saja ya kak? Belum sampai ke tahap bubble wrap ya kak?
- N : Iya kak. Paling kalo sampe bubble wrap sekitar jam tujuh malam udah selesai.
- P : Itu untuk berapa orang kak yang produksinya?
- N : Full team ya.
- P : Owh full team ya kak. Berarti delapan orang ya kak untuk ngehasilkan 800-1000 kartu dalam satu hari itu.
- N : Iya kak.
- P : Berarti bulan Oktober itu karyawannya udah di tambah ya kak?
- N : Iya sudah kak, soalnya waktu itu memang pesanan kita lagi banyak-banyaknya kak.
- P : Oiya kak. Kalau boleh tahu, untuk pembayaran gajinya itu seperti apa kak? Karna kan yang saya lihat itu pekerjaannya cukup lumayan panjang sistemnya dan agak ribet juga. Apakah gaji yang ditawarkan oleh owner cukup sesuai untuk tenaga yang kakak keluarkan atau seperti apa?
- N : Kalau menurut aku sudah cukup sepadan atau worth it ya kak. Karna kita juga sudah dapat makan siang sama makan malamnya juga. Jadi kalau untuk gaji yang ditawarkan owner itu ya cukup worth it sih.
- P : Owh oke, tapi kalau boleh tahu apakah gaji dulu yang ditawarkan sama owner dengan gaji saat ini sama atau berbeda kak?
- N : Berbeda kak. Jadi tuh pembayaran gajinya disesuaikan sama jumlah produksi kita.

- P : Owh berarti kalau misalnya dalam sehari, kakak dan tim nya memproduksi 1000 kartu. Berarti otomatis gaji yang kakak dan tim terima lebih banyak?
- N : Iya kak.
- P : Berarti selalu dihitung dari total produksi yang dihasilkan hari itu? Bukan dihitung dari total jam kerja kalian ya?
- N : Iya kak, benar itu.
- P : Okey kak. Terus untuk setiap produksi kakak itu, kalau boleh tahu apa saja kendala yang kakak dan tim hadapi selama memproses kartu tersebut?
- N : Kendala di produksi itu tuh mungkin lebih banyak di pihak percetakannya sih kak. Jadi misalnya kadang cover depannya itu gak ada judulnya, terus warna teks nya yang pudar, terus juga pemotongannya yang tidak simetris, sama kayak ada banyak bercak-bercak begitu sih. Nah tapi kalau ada hal kayak begitu tuh kita selalu pakai kartu cadangan kak, jadi kita ambil beberapa kartu pertanyaan yang cacat itu di cadangan kita.
- P : Owh, berarti untuk kartu cadangannya itu memang disediakan oleh owner untuk kendala seperti itu atau kartu cadangan itu ada dari kartu-kartu cacat seperti itu kak?
- N : Kalau itu dari kartu-kartu yang gak lengkap kak. Kayak misalnya ada yang kurang, ya nanti kita pakai buat cadangan aja.
- P : Owh berarti owner tidak menyediakan untuk kartu cadangannya itu secara sendiri ya kak?
- N : Engga kak.
- P : Berarti memang kartu cadangan itu diambil dari produksi saat itu yang rusak atau cacat kayak gitu kan kak?
- N : Iya kak, benar. Jadi kartu cacat itu selalu jadi stok kartu cadangan kita.
- P : Oke kak. Kalau boleh tahu biasanya kerusakan kartu atau kartu yang tidak bisa digunakan itu, dari awal kakak kerja disini samapai saat ini bertambah terus setiap produksinya atau saat ini sudah semakin berkurang kak?
- N : Kalau menurutku sama saja sih kak. Kayak misalnya ini, minggu lalu kita kerja itu gak ada yang rusak. Terus minggu ini kita kerja, sekalinnya rusak langsung banyak begitu loh kak. Jadi gak tentu kak, banyak atau dikitnya. Tapi itu kayak masih sering gitu loh untuk mengalami kerusakan kayak gitu.
- P : Owh berarti sampai saat ini kerusakan kartu itu masih sering terjadi oleh pihak percetakan?
- N : Iya kak.
- P : Lalu kalau untuk kartu-kartu yang rusak itu, apakah dari owner mengembalikan ke pihak percetakan atau owner hanya menyimpan kartu yang rusak tersebut dan dibiarkan saja?
- N : Setahuku ini sih, ownernya itu minta ganti rugi begitu loh. Terus ada kartu yang dikembalikan juga ke mereka. Jadi gak disimpan gitu.

- P : Owh berarti memang owner mengembalikan kartu-kartu yang rusak dan minta pengembalian kartu yang rusak itu untuk diganti?
- N : Iya kak.
- P : Owh oke-oke kak.
- N : Tapi kalau itu casenya kalao sudah parah ya kak.
- P : Maksudnya kalau sudah parah gimana itu kak?
- N : Jadi dulu itu ada kartu yang cover depannya itu gak ada logo Vinct Stuff nya begitu kak. Jadi kosong putih, terus owner minta kumpulin jadi satu buat di balikan ke pihak percetakannya itu kak.
- P : Oke, oke. Em untuk saat ini produksinya itu dilakukan setiap hari atau sama kayak yang kakak jelaskan seperti tadi, harinya selang seling gitu?
- N : Kalau saat ini itu per minggu kak sistemnya. Jadi nanti, harinya itu kalau mulai sekarang tuh ditentukan owner. Terus nanti kita ngelist nama kita. Semisal nya itu besok hari Jumat kita kerja nih, nah itu nanti kita ngelist siapa aja yang bisa bekerja gitu. Kalau misalnya banyak orangnya itu nanti kita disuruh kerja hari Jumat itu, tapi kalau misalnya dikit orang yang bisa kerja itu kadang diundur atau gak dimajuin.
- P : Owh, kenapa bisa tidak ada orang itu maksudnya bagaimana kak? Soalnya kan tadi kakak bilang kalau karyawannya itu ada delapan orang, dan kenapa bisa semuanya ada yang bisa hadir atau tidaknya itu kak?
- N : Itu karena dari delapan orang karyawannya itu punya kesibukan yang lainnya kak. Ada yang kerja lain, atau ada yang bimbingan skripsi, atau gak misalkan ada yang ikut kegiatan lain begitu jadi gak bisa datang begitu kak. Tapi kadang itu disuruh menyusul sih kak sama ownernya kalau memang kita masih kekurangan orang untuk produksi saat itu.
- P : Owh jadi hitungannya itu mereka bisa kerja setengah hari begitu ya kak?
- N : Iya benar kak, untuk yang diminta menyusul itu sama ownernya.
- P : Berarti hitungan yang bekerja di Vinct Stuff untuk produksi itu tidak full time ya kak?
- N : Engga kak, kita itu jatuhnya kayak freelance gitu kak.
- P : Owh oke, berarti ketika karyawannya ada yang bisa bekerja saat itu jadi mereka tulis namanya dilist itu. Terus kalau mereka ada yang gak bisa jadinya mereka gak tulis namanya itu ya kak?
- N : Iya benar kak.
- P : Oke kak. Nah untuk kendalanya yang tadi kakak jelaskan tadi itu hanya seputar kartu rusak, kartu yang mungkin miring tidak simetris. Nah untuk kendala lainnya apakah ada lagi kak, kayak misalnya pengerjaan produksi yang memakan waktu yang lama atau sistemnya masih kurang efektif dan efisien, atau seperti apalagi kak? Karna kan saat ini juga Vinct Stuff telah memiliki produk baru lagi yang volume 2. Nah, apakah sistem produksinya itu juga sama atau seperti apa kak?

- N : Kalau untuk sistem itu kendalanya menurutku yang sistem pengerjaannya yang volume 2 kurang efisien kak. Karna kita harus ngecek kartu satu per satu begitu loh. Jadi itu kan kartunya udah urut.
- P : Iya.
- N : Nah terus kita itu ngecekin lagi gitu loh satu per satu kartunya untuk melihat apakah ada kartu yang pertanyaannya ke double atau kartu cacat gitu sambil dibacain satu persatu pertanyaannya sama satu orang. Nah terus akhirnya anak produksi berunding sama ownernya gitu kan, karna menurut kita gak efektif kerjanya. Nah akhirnya kita pakai rekaman suara untuk pertanyaan-pertanyaan yang sudah sesuai begitu urutannya kak. Tapi itu juga masih memakan waktu lama. Terus akhirnya kita bilang ke ownernya kalau memang masih belum efektif dan efisien sama caranya itu. Terus akhirnya owner nyuruh kita untuk tetap ngecek kartunya tapi hanya pengecekan jumlah kartu sudah 50 atau belum, ada kartu yang rusak atau engga gitu.
- P : Owh oke kak. Tapi untuk volume 1 itu caranya masih sama kayak waktu pertama kali kakak masih kerja itu atau berubah?
- N : Berubah kak.
- P : Berubahnya seperti apa itu kak?
- N : Jadi kalau yang awal itu sistem manual gitu. Nah, satu orang itu bisa dapet sekitar 80 kartu pertanyaan yang mau diurutin. Tapi kalau sistem yang baru ini, kita satu anak tuh dikasih 10 kartu pertanyaan yang sudah disesuaikan urutan tempatnya. Terus nanti kita itu sekali nyebar 10 kartu pertanyaannya itu selalu 25 gitu kak.
- P : Owh oke, berarti untuk sistem itu lebih efisien dan efektif juga ya kak?
- N : Iya benar kak.
- P : Oke, berarti menurut kakak untuk sistem produksi kartu volume 1 itu sudah baik atau masih kurang dan perlu ada perubahan lagi kak?
- N : Em sejauh ini menurutku sudah baik sih kak kalau untuk yang volume 1.
- P : Berarti yang masih kurang efisien itu untuk sistem produksi kartu volume 2 ya kak?
- N : Iya kak, karna masih memakan banyak waktu juga itu soalnya.
- P : Owh oke kak. Berarti memang untuk saat ini itu kendalanya masih hanya itu saja ya kak?
- N : Iya kak.
- P : Kalau untuk masalah pengiriman dari Vinct Stuff itu sendiri terkait kualitas produk yang harus diterima konsumen. Nah, dari penelitian saya setelah melihat beberapa ulasan review produk kartu Obrolan Hati yang ada di e-commerce itu ada konsumen yang mengatakan bahwa dia mendapatkan 50 kartu itu dengan 2 pertanyaan yang sama dan beberapa kartu mereka juga ada yang rusak kak. Nah kalau seperti itu, kualifikasi saat pengecekan produknya sebelum di kirim ke konsumen seperti apa kak?

- N : Itu biasanya terjadi karna kurang telitinya anak produksi sih kak, makanya jadi bisa ke double kayak begitu. Nah, biasanya kalau ada kartu ke double itu ada yang kurang kartunya di kartu lain. Tapi biasanya itu owner minta maaf langsung sih ke konsumennya itu. Kadang juga owner kirim kartu baru untuk konsumennya tersebut.
- P : Owh berarti owner memang bertanggung jawab untuk kesalahan dari tim produksinya itu sendiri ya kak?
- N : Iya kak.
- P : Berarti hal itu memang terjadi karna keteledoran dari tim produksinya itu ya kak?
- N : Iya kak.
- P : Kalau ada kesalahan seperti itu, apakah dari pihak tim produksi sudah mengetahui terlebih dahulu terkait kartu yang ke selip ataupun ke double begitu kak?
- N : Biasanya memang kita mengetahuinya kak. Tapi kita mengetahuinya diakhir ketika salah satu karyawan tim produksi itu ada yang merasa kekurangan kartunya. Nah terus pas dicari gak ketemu, akhirnya kita ambil kartu cadangan. Nah, kartu cadangan itu dimasukin ke kartu yang kurang itu. Jadi mungkin yang ke double-double itu kartu yang sudah disebar di depan itu kak, maksudnya di awal atau gak pertengahan gitu. Nah biasanya itu terjadi kayak begitu sih kak.
- P : Owh berarti secara gak langsung, tim produksi gak ngecek ulang lagi kartu-kartu yang sudah selesai diurutin itu sampe mau masuk ke box nya?
- N : Di cek ulang kok kak. Tapi kalau misalnya sudah hopeless gak ketemu itu kita langsung ambil cadangan kak. Jadi kita lebih duluan buat cari yang ke selipnya itu daripada ambil cadangan langsung.
- P : Tapi kalau misalnya kayak yang kakak bilang produksi kartu cukup lumayan banyak saat itu. Nah, apakah waktu itu juga dicek satu per satu kartu yang sudah diurutin untuk ngelihat apakah ada kartu selipannya itu atau langsung ambil dari cadangan saja? Sehingga mungkin barang yang didapat konsumen bisa seperti case tadi kak.
- N : Kadang kita ngecek in kak. Tapi kalau misalnya kita sudah capek banget posisinya, jadi kita ngeceknnya setengahnya dari jumlah total produksi kita itu aja kak. Terus kalau sudah hopeless juga kita langsung cari ganti cadangannya itu aja kak biar bisa di packing semua.
- P : Owh berarti dari situ lah terbentuk kartu cadangan yang banyak itu ya kak?
- N : Iya, benar sekali.
- P : Oke kak. Kalau untuk sistem pengemasan pesanan konsumen itu, apakah itu juga termasuk ke dalam tugas pekerjaan tim produksi?
- N : Kadang-kadang masuk kak, kalau misalnya pesanan lagi banyak ya kita bantu packing resi pesannya itu. Cuma kalau misalnya masih bisa di handle sama owner sendiri itu kita gak bantu. Tapi kadang ada juga sih yang bantu satu orang dari tim produksi buat packing pesanan.

Terus karyawan lainnya itu ada yang bubble wrap kartu, sama bersih-bersih kantor.

P : Owh oke kak. Tapi kakak sendiri sudah pernah packing pesanan belum ya?

N : Sudah pernah kak.

P : Owh sudah pernah. Berarti kakak sudah tahu ini sistem packing dari Vinct Stuff itu seperti apa?

N : Sudah.

P : Kalau boleh tahu kak, dari yang kakak kerjakan. Packing Vinct Stuff itu menurut kakak sudah teliti atau bagaimana kak? Karna kan dari ulasan konsumen itu tidak semuanya baik-baik saja. Ada yang konsumen minta uang kembali karna produk yang diterima tidak sesuai sama yang harusnya didapatnya.

N : Kalau menurutku ya kak. Sejauh ini tuh sudah teliti. Karna kita kan sebelum masukin itu ngecek dulu pesanan produk apa aja yang dibeli sama konsumen. Kalau misalnya konsumen ada yang beli dua kartu itu resinya di sendiri in, terus kalau yang pesan satu kartu juga di sendiri in per edisi pesannya. Nah, setelah itu kita masukin produknya ke plastik polimeri sesuai jumlah pesannya tadi itu. Nah setelah dimasukin sama ditempelin resinya itu, kita juga ngecek lagi jumlah kartu yang di dalam plastik sudah sesuai apa belum sama jumlah pesanan kartu yang di resinya itu. Nah kalau ada kasus pengiriman box yang penyok itu mungkin dari pihak ekspedisinya kak, karna mungkin dibanting-banting atau bagaimana ya kak. Jadi kalau di kita itu sudah sesuai dan sudah bagus kok kak.

P : Owh berarti mungkin memang disitu ada kelalaian dari pihak ekspedisinya juga ya kak. Dan pada akhirnya pihak Vinct Stuff juga yang harus bertanggung jawab sama ulasan konsumennya.

N : Iya, kak. Jadinya Vinct Stuff juga yang kena.

P : Owh makanya konsumen yang dapet produk gak sesuai begitu langsung minta ganti rugi ya kak.

N : Iya kak.

P : Oke, oke. Tapi untuk sejauh ini, menurut kakak ketelitian di sistem packing itu sendiri sudah cukup baik ya?

N : Iya kak. Dari awal aku masuk ke Vinct Stuff sampe sekarang itu sudah semakin membaik kok kak. Karna untuk saat ini itu quality control pesannya itu sudah makin teliti sebelum dikirim ke kurir.

P : Oke kak. Kalau boleh tahu, untuk gaji packing itu sudah include sama kerja kakak di produksi atau hitungannya beda lagi kak?

N : Em mungkin itu sudah include kali ya kak.

P : Owh berarti pekerjaan kakak di hari itu langsung disesuaikan gajinya sama owner ya?

N : Iya kak.

P : Lalu apakah setiap karyawan produksi itu selalu dapat upah yang sama atau berbeda beda kak?

N : Em untuk gaji yang beda itu setahu aku yang jadi lead hari itu kak.

- P : Owh jadi cuma lead nya saja yang berbeda kak?
- N : Eh berbeda deng kak. Jadi kalau misalnya ada yang ngurutin kartu itu ada kehilangan kartu kayak kasus tadi itu kak, keselip. Nah itu biasanya agak dikurangin sih kak untuk gajinya. Tapi kalau misalnya produksinya itu aman-aman aja, itu dipukul rata semua.
- P : Berarti karyawan yang menghilangkan kartunya itu diminta owner bertanggung jawabnya dengan cara seperti itu ya?
- N : Setahu aku begitu sih. Jadi bayarannya lebih rendah dari yang aman kartunya semua.
- P : Oke. Apakah untuk hal seperti itu, kakak sudah pernah mengalami hal itu?
- N : Pernah sih kak. Karna semua karyawan produksi Vincet Stuff juga pernah mengalami kejadian itu kok kak.
- P : Owh, untuk kakak sendiri dari awal sampai saat ini apakah sering melakukan kesalahan tersebut atau malah sudah gak pernah kak?
- N : Engga dong kak. Itu dulu aku ke double lebih satu ataupun kurang satu itu waktu awal-awal saja kak. Nah, makin kesini itu makin intropeksi diri lagi ya biar gak ngulangin kesalahan kayak begitu. Tapi sesekali pernah kalau sekarang, cuma sudah jarang banget.
- P : Okedeh kak. Tapi kalau kesalahan kartu kayak begitu itu biasanya diakibatkan karna apa kak? Apakah mereka ada yang ngerasa jenuh saat ngurutin, atau memang dari karyawannya itu saja yang sering teledor dan tidak mau lebih teliti lagi?
- N : Menurutku yang itu karna kurang teliti ngitungnya, sama memang ada yang orangnya itu teledor.
- P : Owh berarti dari yang kakak bilang sebelumnya itu kalau setiap produksi pasti ada lead yang mengatur hari itu kan kak?
- N : Iya betul.
- P : Nah, berarti otomatis leadnya itu yang harus mengarahkan produksinya itu. Apakah saat itu leadnya langsung memarahi karyawan yang salah itu atau biasa saja dan langsung menyuruh untuk cari kartu yang hilang itu di kartu cadangan kak?
- N : Kalau dimarahi sih enggak kak, paling cuma dibilangin saja buat lebih teliti lagi sama lebih fokus begitu sih. Terus suruh cari begitu, kartu yang hilangnya itu.
- P : Owh oke. Berarti memang leadnya disini hanya bertanggung jawab sama tugasnya saat itu dengan meminta hal kayak begitu ya kak?
- N : Iya kayak begitu kak.
- P : Apakah leadnya itu selalu sama setiap produksinya atau bagaimana kak?
- N : Enggak kak. Kita itu sistem ngeleadnya tuh rolling sesuai dengan jumlah karyawan yang bisa staffing hari itu kak. Misalnya ini, minggu ini si A. Terus minggu besok gantian si B, minggu besoknya lagi si C, dan seterusnya kak sampai semua karyawan pernah merasakan jadi lead satu hari itu. Jadinya gak stuck hanya di satu orang saja yang merasakan jadi lead.

- P : Owh berarti memang pihak owner memberikan kesempatan untuk semua karyawan produksi biar tahu rasanya jadi leader produksi hari itu ya kak?
- N : Iya benar kak. Terus kayak begitu juga bisa biar adil juga kan kak buat merasakan tanggung jawab yang lebih besar.
- P : Apakah sejauh ini dengan sistem leader yang di rolling seperti itu lebih efisien dan lebih senang jika digunakan sama karyawannya atau bagaimana kak?
- N : Menurutku lebih efisien dan efektif sih kak. Jadi semua anak produksi bisa merasakan jadi leader, bertanggung jawab dalam kerjanya begitu kak. Toh juga semua karyawannya fine-fine saja gak ada masalah pakai cara itu.
- P : Owh, berarti disetiap jadwal tim produksi saat itu sistemnya berbeda-beda sesuai dengan model kepemimpinan leader hari itu atau leadernya ini cuma mengawasi dan bertanggung jawab sama hasil produksinya saat itu kak?
- N : Kalau itu tergantung leadernya yang mimpin sih. Kadang itu leadernya minta pake sistem yang manual dulu gitu, atau ga nanti ada yang pake sistem produksi yang terbaru. Tapi tergantung orangnya juga sih kak. Kalau orangnya banyak itu biasanya kita bagi dua tim nih. Dibagi dua tim itu biar pekerjaannya lebih cepat selesai.
- P : Maksudnya dibagi dua tim itu seperti apa kak?
- N : Misalnya nih, kita masuk semua delapan orang. Nah nanti itu dibagi dua tim, satu timnya itu empat orang. Jadi nanti empat orang tim satu ngerjain edisi pacar, terus empat orang tim dua ngerjain edisi teman kayak gitu kak.
- P : Owh oke. Kalau boleh tau, untuk total saat ini Vinct Stuff sendiri itu sudah memiliki berapa edisi kartu ya kak?
- N : Pacar, PDKT, keluarga, teman, mantan, pasutri, persfektif, self development, pacar volume 2, teman volume 2. Jadi total untuk volume satu itu ada 8 edisi, dan volume dua ada 2 edisi kak. Oh sama UTP UTT, ular tangga pacar dan ular tangga teman.
- P : Owh berarti total ada 12 produk untuk variasi yang berbeda itu ya kak.
- N : Iya kak.
- P : Untuk yang UTP dan UTT itu kakak juga ngurutin atau itu udah ada lembaran ular tangga gitu kak?
- N : Iya itu udah lembaran gitu kak, kayak permainan ular tangga pada umumnya aja. Terus nanti kita tinggal packing aja masukin ke amplop ular tangga, kasih dadu sama bidak, terus kirim deh ke konsumen. Tapi kita sesuai sama pesenan konsumen itu apa, jadi bidaknya nanti disesuaikan sama jenis ular tangga yang dipilihnya. Kayak kalau UTP itu dapat bidaknya hanya dua karna pasangan, tapi kalau untuk UTT itu kita kasih bidaknya empat kak.
- P : Owh berarti untuk ular tangga nya itu gak ada sistem untuk ngurutin pertanyaannya gitu ya kak?

- N : Iya enggak kak.
- P : Oke. Berarti untuk sepuluh edisi itu apakah pihak owner langsung memproduksi dalam satu hari tersebut atau bagaimana kak?
- N : Jadi kalau untuk itu tuh diacak kak. Disesuaiin sama produk mana yang stoknya udah mau habis gitu. Nah, biasanya itu kita lebih sering produksi kartu Obrolan Hati yang pacar sama teman kak.
- P : Owh memang best seller produk Vinct Stuff itu di edisi pacar dan teman ya kak?
- N : Iya, untuk yang paling sering dibeli ya itu sih kak.
- P : Untuk pacar dan teman memang diproduksi sama owner lebih banyak daripada edisi yang lainnya ya kak?
- N : Iya lebih banyak dibanding variasi yang lain.
- P : Untuk satu hari produksi tersebut, biasanya owner memberikan target berapa kartu yang dihasilkan kak?
- N : Biasanya itu per produksi kita untuk edisi pacar aja sekitar 400 kartu.
- P : Owh berarti untuk edisi pacar sendiri itu biasanya diproduksi sekitar 400 kartu ya kak.
- N : Enggak mesti juga sih sebenarnya kak. Pokoknya itu sekitar 200 – 400 kartu yang diproduksi saat anak-anak produksi masuk kak. Yang lainnya itu paling cuma 50 kartu kalau gak 200 kartu itu udah paling mentok.
- P : Owh berarti memang di dominanin sama edisi pacar itu sendiri ya kak.
- N : Iya kak.
- P : Okedeh kak. Terus menurut kakak untuk kartu-kartu edisi pacar yang sering diproduksi itu, bentuk kartu atau kecacatan kartu biasanya itu sudah semakin berkurang atau malah lebih banyak rusaknya atau gak kecacatannya kayak tulisan miring ataupun potongan yang tidak pas.
- N : Menurut aku, semakin kesini sini itu aku sebenarnya gabisa mastiin juga sih. Tapi yang sekarang ini tuh sudah lebih baik.
- P : Okey kak. Aku mau tanya tentang peralatan yang digunakan selama produksi ya kak.
- N : Iya boleh.
- P : Kalian tim produksi itu membutuhkan alat-alat untuk bekerja atau kalian memang tidak membutuhkan alat apapun dan hanyakartu itu saja yang digunakan?
- N : Kalau waktu ngurutin mah ya cuma ngurutin kartunya aja sih kak.
- P : Owh berarti pas di pengemasan bubble wrapnya itu ya kak, baru dibutuhkan peralatan gitu?
- N : Iya betul kak. Untuk pengemasannya itu kita butuh solasi, butuh bubble wrap juga, sama gunting buat motong bubble wrapnya itu kak.
- P : Okey kak. Apakah menurut kakak, pihak owner sudah memberikan kebutuhan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan saat itu atau tidak kak? Kayak misal contohnya itu owner lupa beli stok bubble wrap, solasi, atau kebutuhan lainnya lagi.

- N : Iya kadang-kadang owner lupa gitu kak. Jadi kadang-kadang itu kita sampai kehabisan stok nya di kantor. Terus kita perwakilan dari anak produksi beli kebutuhannya itu di warung terdekat gitu sih. Tapi biasanya owner itu beli langsung banyak, cuma mungkin mereka kelupaan dan jadinya anak produksi yang beli ke luar kalau sampai kehabisan stoknya di kantor.
- P : Berarti hal-hal seperti itu bisa langsung diatasi oleh tim produksinya ya kak?
- N : Iya bisa kak.
- P : Apakah ada kendala yang tidak bisa diselesaikan oleh tim produksi sendiri, dan harus owner yang turun tangan kak?
- N : Em ada sih kak. Jadi kadang kita tuh juga pernah sampai harus tunggu box kartunya itu. Misalnya owner waktu itu sudah janji dengan pihak percetakan untuk dikirim jam 12 siang. Tapi nyatanya hari itu gak dikirim. Jadinya kartu yang sudah selesai diurutin belum bisa di box in. Nah, masukin box nya itu bisa jadi di next harinya karna box dari percetakan datang terlambat itu kak.
- P : Owh berarti karna ada kejadian itu, kalian juga tidak bisa menuntaskan pekerjaan kalian untuk hari itu ya?
- N : Iya kak, kalau untuk kasus box nya sampai kehabisan dan pihak percetakan terlambat ngirimnya ke kita.
- P : Berarti itu kesalahan dari pihak ownernya juga atau itu dari pihak percetakannya saja kak?
- N : Menurutku pihak percetakannya yang molor ya kak ya. Karna owner biasanya itu sudah jauh-jauh hari pesan box itu dan minta dikirim sesuai tanggal yang diminta sama owner kita. Tapi dari pihak percetakannya itu kadang suka molor ngirimnya.
- P : Owh berarti memang masih kurang komunikasi yang baik antara owner Vinct Stuff dengan pihak percetakannya itu ya.
- N : Iya kayaknya sih kak. Karna kalau untuk itu sebenarnya kami tidak terlalu tahu juga, soalnya owner yang mengurus semua kebutuhan di pihak percetakannya itu kak.
- P : Oke, oke. Berarti untuk kendala lainnya masih bisa ditangani oleh tim produksi itu sendiri ya kak?
- N : Iya masih bisa kak.
- P : Oke kak. Next pertanyaan ya kak. Kalau untuk tim produksi itu sendiri kan memang cukup banyak karyawannya yang bekerja di satu hari itu. Terus dari yang saya ketahui dari owner langsung, bahwa karyawan dari tim produksi itu semua dari teman ke temannya saja. Nah, apakah kalian pernah dalam satu hari tersebut tiba-tiba ada yang mood nya jelek terus mengakibatkan perselisihan diantara karyawan satu dengan karyawan lainnya?
- N : Pernah sih kak, tapi gak sering. Tapi ini tuh biasanya cuma ribut kecil-kecilan saja dan masih bisa diselesaikan hari itu juga. Gak sampai ada yang berantem cakar-cakaran gitu sih kak, biasanya Cuma ribut mulut saja.

- P : Owh, ini ribut mulut tuh maksudnya adu pendapat bukan?
- N : Iya adu pendapat tapi kecil-kecilan kak, enggak sampai yang bikin fatal gitu.
- P : Apakah hal itu mengganggu sistem produksi kalian di hari itu?
- N : Mengganggu sih kak kalau menurutku. Karna kalau udah ada keributan kayak gitu, kita jadi gak fokus dan kerjanya jadi gak bisa langsung beres gitu soalnya kita jadi dengerin keributan mereka waktu kerja itu.
- P : Berarti keributan itu cukup mengganggu fokus karyawan lain dalam bekerja ya kak?
- N : Iya gak fokus kak.
- P : Nah, kalau terjadi keributan seperti itu apakah leadernya melerai pertengkaran itu atau tidak?
- N : Melerai kok kak.
- P : Owh berarti setelah leader yang turun tangan, mereka langsung fokus lagi ke pekerjaannya mereka masing-masing?
- N : Iya betul kak.
- P : Oke kak. Untuk sistem evaluasi kinerja itu, apakah owner menerapkan sistem evaluasi tersebut disetiap bulan atau per berapa bulannya gitu kak?
- N : Kalau dulu itu perjanjiannya setiap bulan itu mau evaluasi ya. Cuma sampai sekarang masih belum ada evaluasi deh. Terakhir forum yang benar-benar forum itu tahun lalu, tapi bulannya udah lupa.
- P : Owh berarti untuk saat ini, pihak owner tidak menepati SOP yang telah dibuatnya ya kak?
- N : Iya betul kak. Mungkin juga karna owner dan kita sudah kecapekan bekerja jadinya gak ada evaluasi. Cuma dulu waktu terakhir forum evaluasi besar itu, owner bilang mau mengadakan evaluasi disetiap bulannya terkait kendala-kendala apa saja yang kita alami waktu produksi.
- P : Oke berarti pihak ownernya yang masih belum bisa menepati janjinya untuk mengadakan evaluasi setiap bulannya ya kak.
- N : Iya kak.
- P : Kalau untuk evaluasi terakhir tim produksi dengan owner itu, apakah cukup memberikan dampak baik kedepannya untuk para karyawan di tim produksinya kak?
- N : Em semakin kesini menurut aku semakin baik sih kak. Karna waktu forum terakhir itu, masing-masing karyawan diminta buat kasih kritik dan saran untuk semua karyawannya. Jadi karyawan lain lebih intropeksi diri di pekerjaan selanjutnya. Tapi ya kadang masih ada kesalahan satu dua yang masih keulang lagi kak.
- P : Oke, oke. Tapi memang semakin kesini sudah lebih baik dari sebelumnya ya kak?
- N : Iya betul kak.
- P : Berarti hal itu juga memperbaiki sistem operasional di tim produksi itu sendiri kak?

- N : Iya tentu kak.
- P : Apakah dari sistem produksi itu ada aturan yang dibuat oleh tim produksinya sendiri diluar SOP yang diberikan oleh owner kepada karyawannya?
- N : Menurutku ada sih kak, dan biasanya itu dari leadernya yang ngarahin kayak nanti gini aja ya.
- P : Berarti kalian lebih bekerja untuk mencapai target yang ditentukan sama owner itu ya kak?
- N : Iya kak.
- P : Berarti memang untuk sejauh ini, kendala dan masalah yang muncul masih bisa dihadapi oleh masing-masing karyawan tim produksi yang ada.
- N : Iya betul masih bisa kak.
- P : Tapi sejauh ini, menurut kakak ada kendala yang paling fatal dan susah untuk diselesaikan gak kak?
- N : Kayaknya gak ada deh kak kalau untuk kendala yang sampai bisa fatal gitu.
- P : Owh berarti gak ada ya kak?
- N : Iya gak ada kak.
- P : Okedeh kak. Aku mau bertanya terakhir nih kak. Menurut kakak untuk kedepannya, apakah ada sistem produksi yang masih perlu diperbarui lagi atau mungkin dirubah untuk memperbaiki lebih baik lagi?
- N : Menurut ku, mungkin besok-besok itu sistemnya akan terus berubah ya. Cuma aku bingung untuk nyaranin sistemnya itu kayak gimana kak. Tapi mungkin ini buat sistem produksi volume 2 aja sih kak, karna masih kurang efisien dan masih memakan waktu yang cukup lama menurut aku. Jadi yang harusnya kita sudah masuk ke tahap bubble wrap, tapi malah ngestuck di pengecekan kartunya itu kak.
- P : Owh oke berarti lebih untuk ke produksi kartu volume 2 ya kak?
- N : Iya kak.
- P : Terakhir banget ya kak, apakah didalam satu hari itu kalian tim produksi selalu menyelesaikan target produksi sesuai dengan ketentuan target owner hari itu? Atau kalian pernah tidak bisa menyelesaikan target tersebut?
- N : Pernah ada satu hari yang kita gak sampai target yang diminta owner. Contohnya itu minggu kemarin kak, waktu kita mengerjakan volume 1 dan volume 2. Karna sistem volume 2 yang masih kurang efektif itu, jadi waktu udah jam 8 malam kita belum bisa bubblewrap kartu-kartu yang udah siap itu kak.
- P : Owh berarti pekerjaannya ditinggal saja ya kak?
- N : Kalau saat itu kita tinggal saja kak, karna tidak memungkinkan juga waktunya kalau kita kejar. Tapi hari berikutnya kita tetap menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai kemarin itu kak.
- P : Owh berarti tetap selesai walaupun diselesaikan hari berikutnya ya kak?

- N : Iya betul kak.  
 P : Okedeh kak. Terimakasih waktunya sudah mau menyempatkan untuk saya wawancarai ya kak.  
 N : Sama-sama kak.  
 P : Oke kak, selamat istirahat.  
 N : Oke kak.

### C. Wawancara Konsumen Vinct Stuff

- Narasumber : Adelia sebagai konsumen Vinct Stuff  
 Pewawancara : Elisabeth Yuli Kristanti  
 Tanggal Wawancara : 04 Maret 2023  
 Waktu Wawancara : 19.00 – 19.30 WIB  
 Lokasi Wawancara : Kupiku Coffee

- P : Halo kak, selamat malam. Aku mau perkenalan diri terlebih dahulu ya. Aku Yuli mahasiswa akhir Sanata Dharma ingin mengetahui ulasan kakak sebagai konsumen dari Vinct Stuff ini, boleh kak?  
 N : Boleh.  
 P : Oke kak. Saya boleh tanya beberapa pertanyaan ya kak?  
 N : Boleh-boleh silahkan.  
 P : Okey. Sebelumnya aku mau tanya kak, kakak tahu Vinct Stuff itu darimana ya kak?  
 N : Aku itu awal-awal tahu Vinct Stuff itu dari Tiktok. Kebetulan waktu scroll Tiktok itu, nemu itu fyp. Kontennya itu tentang Vinct Stuff, tentang kartunya kan. Terus aku stalking, aku liat-liat lah. Awalnya aku ikutin dulu, terus notif kan keluar ada live Tiktoknya Vinct Stuff aku liat. Ehh yang jualan juga ini sih, responsif sih. Terus cerewet gitu “ayo kak, buru-buru!”, “ayo kak, cepet-cepet dibeli kak! Blablabla mumpung diskon”. Kan aku kan ya calon ibu-ibu yaa, jadi pengennya yang diskon-diskon. Langsung lah beli. Gitu lah ceritanya.  
 P : Oh berarti kakaknya udah membeli produk Vinct Stuff itu sendiri ya kak?  
 N : Iya, dah beli. Udah beli berapa variasi ya? Ada dua, yang pacar sama teman.  
 P : Ohh oke. Terus saya mau nanya nih kak, apa ini yang meyakinkan kakak akhirnya untuk membeli Obrolan Hati itu sendiri sampai dua edisi loh kak?  
 N : Awalnya itu ya gara-gara diskon. Terus yang kedua itu waktu, kan itu kan belinya gak langsung dua kak. Satu-satu gitu kan ya, terus duaduanya itu diskon walaupun beda waktu. Yang pertama itu pacar dulu. Eh dimainin sama pacar kok seru yaa. Terus akhirnya beli lagi deh, begitu alesannya. Karna bagus isinya, selain diskon ya.  
 P : Okey kak. Terus pendapat kakak ini setelah memainkan kartu kita, kartu Obrolan Hati bersama dengan pasangan dan juga teman-teman kakak?

- N : Baguuusss. Pertanyaannya bagus. Terus kayak ada pertanyaan-pertanyaan yang seru, ada pertanyaan-pertanyaan yang serius, terus ada pertanyaan juga yang bisa memicu pertanyaan lain ya. Tapi tidak memicu konflik ya, puji Tuhan, alhamdulillah.
- P : Oh berarti menurut kakak, kira-kira ada gak pertanyaan yang bisa memicu konflik ini?
- N : Engga, gak ada. Selama ini main sama pacar juga gak berkonflik, sama teman juga gak berkonflik. Tapi seru sih. Seru gitu.
- P : Oke kak. Lalu aku mau tanya lagi kak. Kakak beli online kan? Nah pasti sama pihak Vinct Stuff bakal dikemas produk kakaknya kan. Nah menurut kakak, pengemasan dari Vinct Stuff sendiri tuh sudah cukup baik atau masih kurang perlu ditambah bubblewrap, atau pengaman lainnya?
- N : Emmm. Menurut saya sih, perlu sih pengamannya. Jadi kan, bubblewrapnya tuh bentuknya itu bagaimana ya. Kan itu kotak ya. Nah ujungnya itu kadang ada yang cacat. Karna kan waktu di tempat paket kan pasti dilempar-lempar begitu kan. Nah yang ujung itu kadang udah gimana ya, udah rada nekuk-nekuk gitu loh. Rada gimana, kayak gak mulus gak mulus gak mulus diujung-ujungnya, disudut-sudutnya gitu. Jadi yang disayangin itu doang sih, yang lainnya itu aman.
- P : Berarti produk yang kakak terima itu mengalami kecacatan saat pengiriman tersebut?
- N : Iyaaa, cacatnya dikit sih. Mau dibilang cacat, bagi aku yang biasa aja itu gapapa. Tapi bagi orang-orang yang mengharapkan kesempurnaan dari sebuah paket pasti menganggap itu cacat. Karna kan itu kotak ya, ujungnya itu loh. Lincipannya itu loh yang rada nekuk-nekuk rada penyok gitu. Kalau bagi aku sih biasa saja, tapi kalau untuk orang yang mengharapkan sempurna itu pasti ngerasa “kok kayak gini sih!” kayak begitu.
- P : Okey thank you kak. Aku mau nanya kak, untuk desain box kartu Obrolan Hati itu udah bagus atau belum ya? Em kira-kira menurut kakak sendiri ini, dari produk yang kakak terima.
- N : Udah, udah bagus. Apalagi ini kan, ada yang keluar selain ini loh di sosmednya itu ada keluar lagi loh volume 2 itu loh.
- P : Oh iyaa lebih bagus ya kak?
- N : Nah itu, itu lebih bagus tuh. Kek lebih menarik perhatian begitu daripada yang pertama itu. Yang pertama kan polos ya. Nah yang ini itu lebih bagus gitu, lebih yang kayak eye catching.
- P : Oh kakaknya udah beli belum ini? Kan sekarang Obrolan Hati itu ada yang volume 2, dan desain box nya itu jujur bagi saya karna bagus banget dan lebih ke warna kue begitu kak. Kakaknya sudah beli belum ini?
- N : emmm. Belum sih kak. Hahahaha.
- P : Oalah hahahaha.

- N : Tapi tapi udah kayak gimana ya, udah kayak tertarik begitu loh dari packagingnya gitu udah bagus. Udah tertarik, tapi memang belum beli yaampun.
- P : Oke boleh deh kak, besok saya nanti kasih dengan percuma ya kak setelah wawancara ini.
- N : Puji Tuhan, terimakasih ya kak. Nanti saya kirim alamatnya ya kak.
- P : Oke kak. Next ya kak pertanyaannya. Dari kartu yang kakak terima ini, dari Obrolan Hati yang kakak terima itu jumlah kartunya sudah sesuai belum nih dari yang dijelaskan di deskripsi Vinct Stuff itu sendiri?
- N : Emm, waktu live kan si, apa ya host live nya itu kan nerangin kan kalau ada 50 kartu. 2 kartu itu isinya pembuka sama penutup. Nah, waktu aku dapet tuh emang engga aku itung ya. Tapi lama-lama kan penasaran. Aku itung itu, dan emang bener 50. Pas 50 dan gaada lebihnya gitu.
- P : Tapi ada kartu yang ke double gak kak kartu pertanyaannya yang ke double ini? Kan walaupun pas 50, tapi takut ada kartu yang ke double gitu.
- N : Engga sih engga, engga ada yang ke double. Soalnya waktu aku mainin tuh, gak aku kocok lagi. Jadi yaudah, langsung aku buka-buka aja. Dan itu gaada pertanyaan yang sama, jadi gak ke double. Pas.
- P : Oke kak. Next ya kak. Nah, untuk desain setiap kartu Obrolan Hati yang kakak terima itu ada kecacatan gak kak? Kayak misalnya, kartunya diujungnya robek atau gak tulisannya yang miring gitu. Nah, dari produk yang kakak terima itu baik-baik saja, bagus-bagus saja, atau gimana kak?
- N : Emm. Selama ini aku beli, fine-fine saja sih. Lebih ke sering ku pakai, jadi ya kotor karna pemakaianku sendiri. Kalau untuk buka pertama ya bagus-bagus aja. Gak ada kenapa-kenapanya.
- P : Oke berarti emang dari kartu kakak dapetnya bagus ya kak.
- P : Oke. Next ya kak. Apakah menurut kakak nih, isi dari pertanyaan yang sudah ditaruh di Obrolan Hati itu sudah cukup membantu belum ya untuk kakak berkomunikasi dengan lawan main kakak?
- N : Cukup, cukup membantu. Ada beberapa pertanyaan yang itu yang bisa dikembangin kayak, pacar itu kan kayak ada yang wishlist ata apa ya? Pokoknya tuh tentang apa saja yang mau aku sama cowokku lakuin begitu. List-list yang mau aku lakuin. Nah itu tuh bisa berkembang itu. Misalnya kan itu udah ngelist mau apa saja kan, nah dari situ itu satu-satu dikembangin lagi. Nanti kesini, terus gimana, terus gimana gitu. Jadi, satu pertanyaan itu bisa lama banget itu. Begitu.
- P : Oh berarti pembahasannya lebih deep ya kak?
- N : Iya bener, bener, bener.
- P : Jadi bisa lebih mengenal pasangan kakak lebih dalam begitu ya?
- N : Yes. Betul.

- P : Oke kak, lanjut ya kak. Apakah selama kakak memainkan kartu Obrolan Hati, kakak sudah merasa puas belum dengan permainan yang disediakan oleh Vinct Stuff itu sendiri?
- N : Puas, puas. Selama ini juga puas. Makanya saya beli dua. Hahaha. Yang satunya sudah saya mainkan bagus, terus saya beli lagi deh karna puas gitu.
- P : Wah karna kakaknya puas, nanti aku kasih bonus deh.
- N : Asyik. Apa itu?
- P : Ya vol. 2 dong kak. Kan kartunya lebih bagus banget.
- N : Oiya. Oke, saya tunggu.
- P : Okedeh kak. Terakhir ya kak. Menurut kakak ini, nextnya dari Vinct Stuff itu kakak ingin minta permainan apa lagi ini yang bakal dikembangkan sama Vinct Stuff lagi? Siapa tahu bisa terwujud ya kan.
- N : Emm. Aku sih lebih pengen permainan lain, tapi itu juga yang mengundang obrolan begitu loh. Kan dia kan temanya Obrolan Hati ya. Tapi, pengennya mainan lain bukan kartu, bukan ular tangga. Tapi hal lain, mainan lain yang bisa bikin kita itu punya bahan omongan. Ya kayak gitu. Ngerti gak sih? Kayak gitu loh.
- P : Oke kak, nanti aku sampaikan ke owner nya langsung ya kak.
- N : Oke terimakasih.
- P : Oke. Terimakasih banyak loh kak, sudah meluangkan waktunya. Sampai jumpa kak, ditunggu juga ya bonusnya dari saya.
- N : Iya. Terimakasih, sama-sama. Aku tunggu ya kak. Hihhi.
- P : Oke kak.

Narasumber : Shela sebagai konsumen Vinct Stuff  
 Pewawancara : Elisabeth Yuli Kristanti  
 Tanggal Wawancara : 05 Maret 2023  
 Waktu Wawancara : 13.00 – 13.30 WIB  
 Lokasi Wawancara : Universitas Sanata Dharma

- P : Halo kak, selamat siang.
- N : Halo kak, siang.
- P : Sebelumnya aku mau memperkenalkan diri terlebih dahulu ya kak. Saya Yuli mahasiswa akhir universitas Sanata Dharma yang ingin meminta bantuan kakak untuk menjadi narasumber review produk VincT Stuff sebagai bahan skripsi saya kak.
- N : Oke kak.
- P : Okedeh kak, nanti aku tanya beberapa pertanyaan ya kak.
- N : Oke, boleh banget kok kak.
- P : Oke kak. Sebelumnya aku mau tanya, kakaknya tau produk Obrolan Hati itu melalui promosi media sosialnya Vinct Stuff atau kakak tahu dari teman kakak nih?
- N : Jadi tuh aku tahu produk itu dari media sosial juga, dan kebetulan juga ownernya kan juga teman kuliah aku gitu loh kak. Jadi aku tahu pertamanya itu dari dia, terus abis itu aku tahu juga di media sosial.

Karna kan aku sering buka-buka Tiktok juga kan kak, terus kadang sering lewat di *fyp* aku kak.

P : Owh oke, berarti kakaknya memang kenal sama ownernya tapi juga tertarik sama produknya melalui sosial media mereka ya kak?

N : Iya betul banget kak.

P : Oke kak. Aku mau tanya apakah kakak sudah pernah membeli produk Vinct Stuff itu sendiri?

N : Pernah sih. Udah dua kali gitu aku beli. Eh tiga, tiga kayaknya kak.

P : Owh udah tiga kali ya kak. Kalau boleh tau, kakaknya beli produk apa saja ya?

N : Pertama tuh aku beli yang edisi pacar pertama. Terus ular tangga teman, sama yang baru-baru ini beli edisi pacar yang volume 2 itu loh kak.

P : Oke, beraryi kakaknya memang sudah pernah beli produk Vinct Stuff sampai berulang kali ya kak.

N : Iya.

P : Kalau boleh tau, apa yang meyakinkan kakak untuk akhirnya memutuskan membeli produk kartu Obrolan Hati ini?

N : Em yang pertama itu dari segi ownernya aja sih kak. Kan karna itu produknya temanku, terus abis itu aku lihat sendiri gitu bahannya. Terus dari cara dia meningkatkan kualitas produknya gitu. Jadi kan membuat aku tuh tambah percaya gitu loh buat beli itu. Dan produknya memang benar-benar menarik gitu loh menurut ku. Jadi ya aku beli, dan kualitas bahannya pun juga gak kalah bagus dari yang lainnya. Menurutku mungkin lebih unggul ya kak, tapi aku belum pernah beli produk yang lainnya yang serupa juga sih. Terus mereka juga selalu mengembangkan produknya juga sih kak.

P : Oke kak. Terus pendapat kakak seperti apa nih, setelah memainkan produk Vinct Stuff itu dengan lawan main kakak?

N : Bagus sih kak. Jadi aku kan punya cowok yang orangnya pendiam. Terus aku ajak main itu tuh jadi kayak dia mengungkapkan semuanya gitu loh kak. Jadi malah dari kegunaan di produknya ini benar-benar tercermin gitu loh kak, ketika aku pakai produk ini. Terus kalau sama teman-teman ku itu kan kita main ular tangga itu kan kak. Nah itu tuh kami benar-benar bisa kayak main ular tangga yang seru gitu kak, jadi pada gak main hp sendiri-sendiri gitu waktu kumpul bareng. Makanya menurut ku itu produknya tuh bagus banget gitu loh kak, dan sesuai sama fungsinya owner menciptakan produk ini.

P : Okedeh kak. Aku mau tanya lagi ya kak. Untuk pengemasan sendiri yang kakak terima waktu pesan produk di Vinct Stuff itu apakah pengemasannya sudah rapi dan aman sesuai dengan apa yang harus kakak terima, atau yang kakak terima itu malah tidak aman kak?

N : Em untuk yang pertama itu kan aku beli edisi pacar yang pertama tuh kan waktu zaman-zaman belum di glow up gitu ya kak. Masih bentuk kardus coklat, nah itu tuh agak penyok gitu. Tapi setelah di glow up itu, mungkin kardusnya lebih berkualitas gitu, soalnya melihat edisi

volume 2 pun kardusnya lebih bagus gitu loh kak untuk bahannya. Nah untuk ular tangganya itu sendiri, itu aku dapetnya agak kelipat sih. Tapi masih oke gitu loh, dan gak terlalu rusak juga gitu.

P : Owh berarti untuk produk ular tangganya itu kakak dapat yang kurang bagus ya kak?

N : Iya benar kak.

P : Oke. Kalau untuk desain box kartu Obrolan Hati itu, menurut kakak sudah bagus atau yang kakak terima itu ada kecacatan seperti tulisannya yang miring, atau warnanya yang pudar, atau seperti apa kak?

N : Kalau untuk boxnya itu aman-aman aja sih kak. Cuma masalah di kartu dalamnya doang.

P : Owh berarti box yang kakak terima itu sudah sesuai dan aman-aman saja?

N : Iya kak.

P : Tapi menurut kakak, desain dari boxnya itu sendiri apakah sudah bagus atau perlu ditingkatkan lagi gak kak?

N : Kalau menurut aku udah bagus sih kak untuk desain boxnya itu sendiri. Tapi mungkin untuk yang ular tangga bisa ditingkatkan juga sih.

P : Okedeh kak. Selanjutnya aku mau tanya, untuk total jumlah kartu yang kakak terima apakah sudah sesuai 50 kartu dengan 1 kartu pembuka, 1 kartu penutup, dan 48 kartu pertanyaan dan tantangan sesuai dengan deskripsi yang sudah ada?

N : Kalau untuk isisnya sih sudah sesuai sih kak jumlahnya.

P : Owh berarti untuk isi kartu yang kakak dapat sudah sesuai ya kak.

N : Iya.

P : Berarti tidak ada pertanyaan yang ke double ya kak?

N : Owh ada deng kak. Waktu itu untuk edisi yang pertama aku beli itu ada pertanyaan yang ke double gitu kak.

P : Berarti total kartu yang kakak dapat itu tetap 50 kartu atau malah 51 kartu kak?

N : 51 kartu kayaknya kak. Soalnya kan ada kartu yang ke double itu.

P : Owh berarti kakak dapat kartu yang lebih ya.

N : Iya kak.

P : Kakaknya kan sudah menjadi konsumen yang membeli produk kami secara berulang. Apakah desain yang kakak terima itu aman semua atau ada kecacatan produk seperti bentuk potongannya yang miring, tulisannya yang miring, atau warnanya yang pudar, atau seperti apa kak?

N : Em mungkin ya itu sih kak ada beberapa kecacatan menurut aku, tapi ya gak masalah juga sih kak.

P : Kecacatannya seperti apa yang kakak terima?

N : Kayak warnanya kartu satu dengan kartu lainnya itu ada yang berbeda gitu kak. Terus ada juga yang kayak kartunya kepotong, jadi

aslinya itu diatas tapi malah jadi kepotong ke tengah gitu loh. Pertanyaannya jadi turun kebawah gitu.

P : Owh berarti kartu yang kakak terima agak cacat ya kak.

N : Iya kak, tapi beberapa ada yang normal-normal aja kak.

P : Apakah kakak sudah pernah meminta tanggung jawab kepada owner kami untuk mendapatkan produk yang lebih baik dan bagus?

N : Em saya gak komplek sih kak. Tapi cuma tanya doang waktu itu, dan ownernya juga menanggapi dengan meminta maaf gitu. Cuma menurut aku itu tidak terlalu parah, jadi ya gak masalah aja dan yang penting kan kegunaannya aja masih bisa dimainkan dan masih bisa dibaca gitu kak.

P : Owh berarti kakak tidak meminta produk baru kepada owner kami ya kak?

N : Iya betul kak.

P : Okedeh kak. Kalau untuk isi pertanyaan yang ada di setiap kartu Obrolan Hati itu sudah cukup membantu kakak dalam berkomunikasi dengan lawan main kakak?

N : Nah kalau itu sangat membantu sih kak menurut aku pribadi. Karna kan yang aku cerita tadi kalau cowo aku itu introvert, terus kalau main pake kartu itu tuh aku bisa jadi lebih banyak tau gitu loh kak pandangan dia seperti apa. Jadi kalau ketemu juga gak diem-diem doang walaupun dia memang pendiam gitu kak. Pas aku main ular tangga sama temenku itu juga mereka lebih banyak interaksi satu sama lain dan gak main hp sendiri-sendiri sama akhirnya kita bisa lebih tau satu sama lainnya juga gitu. Ya menurut aku sejauh ini asik sih untuk kartu Obrolan Hati sama ular tangganya.

P : Owh oke. Berarti sejauh ini kakak sudah merasa puas dengan produk yang kakak beli tersebut?

N : Menurut aku puas ya kak. Tapi mungkin untuk kedepannya bisa lebih dikembangkan lagi sih kak untuk desainnya ataupun kecacatannya itu kak. Karna kan mungkin ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas sama kartu yang cacatnya itu. Jadi lebih di stabilin aja sih untuk kualitas produknya.

P : Oke kak, nanti masukannya akan saya sampaikan.

N : Oke kak.

P : Terakhir ya kak. Apakah kakak ada kritik, saran, dan pesan untuk produk Vinct Stuff saat ini dan selanjutnya?

N : Em, ya itu sih sarannya tadi.

P : Owh oke kak, tapi kalau untuk saran lainnya ada lagi kak?

N : Owh ada, mungkin sama packaging nya yang ular tangga itu ya kak.

P : Packagingnya kenapa ya kak?

N : Em dia itu kan kalau ular tangga itu kan cuma pakai kardus ya kak.

P : Iya.

N : Nah itu mungkin kardusnya bisa diberikan desain logo Vinct Stuffnya itu di packagingnya kak. Sama satu lagi kak, aku tuh beberapa hari yang lalu pesan produk puzzle disana. Nah tapi disitu

kardusnya juga polos aja kak, sama aku tuh gak dikasih contoh foto nya buat ngerangkai puzzlenya itu kak. Jadi mungkin kedepanya, Vinct Stuff bisa kasih contoh foto yang sesuai sama puzzle kita gitu sih biar kita nyusunnya gak susah.

P : Okedeh kak, nanti akan aku sampaikan beberapa saran kritik dan pesan dari kakak ke owner Vinct Stuff ya.

N : Oke kak.

P : Terimakasih banyak ya kak sudah mau meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber saya hari ini.

N : Oke kak, sama-sama.

Narasumber : Nezie sebagai konsumen Vinct Stuff

Pewawancara : Elisabeth Yuli Kristanti

Tanggal Wawancara : 07 Maret 2023

Waktu Wawancara : 15.00 – 15.30 WIB

Lokasi Wawancara : Discovery English

P : Halo kak, selamat sore.

N : Sore.

P : Aku Yuli mahasiswa Universitas Sanata Dharma, ingin meminta bantuannya kakak nih untuk meriview produk Vinct Stuff sebagai bahan skripsi saya. Apakah berkenan?

N : Boleh, boleh.

P : Oke kak. Saya boleh tanya beberapa pertanyaan ya kak.

N : Silahkan.

P : Sebelumnya kak. Kakak tau produk Obrolan Hati itu melalui sosmed atau dari teman kakak?

N : Pertama itu saya taunya dari teman. Karna waktu itu lagi ketemu temen, terus dibawain sama dia produk itu. Akhirnya kita main, dan ternyata seru. Dan akhirnya aku tertarik untuk cari tahu produknya Vinct Stuff. Gitu.

P : Owh oke. Brarti kakak udah pernah beli produknya Vinct Stuff nih sebelumnya?

N : Udah pernah.

P : Berapa banyak tuh kak, yang kakak beli?

N : Em udah pernah beli tiga produk.

P : Boleh disebutkan apa saja kak?

N : Yang pertama itu kartu Obrolan Hati edisi pacar. Terus yang kedua masih kartu. Terus itu yang edisi persfektif. Sama yang satunya lagi, yang terakhir itu aku order ular tangga.

P : Okey kak. Kalau boleh tau, apa nih yang meyakinkan kakaknya untuk akhirnya beli kartu Obrolan Hati?

N : Yang pertama itu awalnya karna em udah pernah liat produknya nih waktu main sama temen. Yang kedua pas cari-cari produknya. Ternyata dia reviewnya bagus di sosmednya, di markerplacena. Itu dia punya review bagus-bagus dari pelanggan-pelanggan sebelumnya

yang sudah beli. Jadi akhirnya saya yakin dan mencoba untuk *repurchase* dan beli produknya Vinct Stuff gitu.

P : Owh, oke kak. Terus apa nih pendapat kakak setelah akhirnya membeli produk Obrolan Hati dan kemudian menggunakan produk itu?

N : Pendapatnya. Sebenarnya pendapatnya ya gak gimana-gimana sih kak. Karna pada akhirnya produknya dipakai dan berguna. Dan juga memang sesuai dengan fungsi yang sudah disampaikan sama Vinct Stuff nya gitu, dan sesuai dengan deskripsi. Jadi ya overall, produknya berfungsi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh saya.

P : Owh oke kak. Untuk pengemasannya sendiri itu. Apakah kakak membeli produknya, pengemasannya sudah sesuai sama yang diharapkan kakak? Kayak misalnya dapet box nya, atau gak dapat paperbagnya, gimana kak?

N : Waktu pertama kali beli itu, dia karna masih pertama launching itu aku mendapatkan box nya masih belum proper waktu itu. Karna waktu itu kayak masih pakai kotak, dan itu kurang bagus karna kotaknya mudah hancur, dan juga bahkan gak bisa menyimpan kartu ku setelah dibuka lagi. Tapi setelah aku lakukan pembelian yang kedua dan ketiga. Itu udah bagus, udah pake box, udah aman, pengirimannya juga menggunakan bubble wrap. Dan waktu beli yang kedua itu dikasih paperbag juga gitu.

P : Untuk ular tangganya itu sendiri, kakak mendapatkan box ular tangga atau hanya dengan kertas amplopnya ular tangganya ya kak

N : Dapet dua-duanya kak. Diluarnya dapet box. Didalamnya ada amplopnya yang ngemas papan ular tangganya atau kertas ular tangganya.

P : Okey kak. Untuk pertanyaan selanjutnya ya kak. Apakah desain box kartu Obrolan Hati itu menurut kakak sudah bagus atau belum nih yang kakak terima? Apakah ada kecacatan dari box nya itu sendiri terkait dengan desainnya yang kurang rapi atau desain yang kakak dapat luntur, seperti apa kak?

N : Itu yang mana kak? Yang box lama atau box yang baru kak?

P : Em yang kakak terima. Mau itu box lama ataupun box barunya.

N : Owh, oke. Yang pertama itu aku pernah beli yang waktu dia masih box lama. Itu masih cuma kayak berupa kotak biasa yang bahannya kurang bagus. Nah itu waktu diterima itu udah penyok-penyok dan gabisa bungkus kartu-kartunya lagi. Tapi setelah pembelian kedua itu box nya udah bagus, udah lebih kokoh, em udah lebih baik lagi. Nah itu di pembelian kedua. Itu sepertinya toko Vinct Stuff udah upgrade ke box yang baru.

P : Okey kak. Nah untuk jumlah kartu Obrolan Hatinya itu sendiri. Kakak udah pernah itung belum? Mulai dari yang kartu Obrolan edisi yang paling pertama kakak beli sampe yang kedua. Itu apakah jumlah kartunya sudah lima puluh kartu sesuai dengan deskripsi yang dijelaskan, atau ada kartu yang ke double kak?

- N : Jadi waktu pertama beli itu saya gak hitung. Cuma waktu main itu, itu waktu itu main sama mantan pacar saya. Waktu itu pacar sih statusnya. Nah itu ada dua pertanyaan yang double. Jadi kayaknya totalnya yang harusnya lima puluh kartu jadi lima puluh dua kartu gitu. Jadi ada satu pertanyaan nih. Misalnya pertanyaannya “siapa makannya paling cepet”. Nah itu ada dua kartu. Mungkin ke double waktu ngemasnya. Seperti itu kak.
- P : Tapi total kakak itung apakah lima puluh atau lebih dari lima puluh?
- N : Totalnya lebih dari lima puluh, karna ke double.
- P : Owh oke kak. Untuk desain produk yang kakak terima itu, apakah ada kecacatan ceperti tulisannya yang miring, cuttingannya yang tidak rapi, atau lain-lainnya kayak warnanya pudar atau segala macam kak?
- N : Kalau yang aku terima itu, kalau luntur engga. Kalau cacat juga engga. Cuma cuttingannya yang kurang rapi. Itu aja sih. Cuma gak begitu berpengaruh ke performa atau proses permainannya gitu.
- P : Oke kak. Apakah di kartu kakak tidak ada tulisan di kartu yang miring?
- N : Engga. Kalau tulisannya aman.
- P : Okey kak. Selanjutnya ya kak. Nah setelah kakak mainin nih. Menurut kakak, isis pertanyaan yang diberikan Obrolan Hati itu sudah cukup membantu belum nih buat kakak berkomunikasi dengan lawan main kakak?
- N : Bagus banget pertanyaannya. Membantu banget untuk mengengagement ngobrol sama temen, sama lawan main. Itu bagus banget sih. Menurut aku isi pertanyaannya udah oke, udah bagus, dan udah sesuai juga.
- P : Okey kak. Apakah kakak merasa puas setelah memainkan kartu Obrolan Hati dengan lawan main kakak?
- N : Iya. Karna jadinya saling terbuka. Jadi kita gak kehabisan topik obrolan juga, gitu.
- P : Okey kak. Untuk pertanyaan yang terakhir nih kak. Kira-kira apa ada pesan kesan atau saran dari kakak untuk Vinct Stuff sendiri supaya kita bisa memperbaiki produk lagi. Atau kakak pengen sesuatu yang baru kah dari Vinct Stuff? Boleh diutarakan kak.
- N : Saran dari aku, mungkin diperbanyak lagi jenis-jenisnya. Edisi-edisinya, atau mungkin bisa di upgrade-upgrade lagi edisinya. Atau permainannya bisa ditambah lagi jadi lebih banyak gitu kalau dari aku. Terus juga kalau kartu-kartunya, kalau bisa bikin edisi yang seratus pertanyaan dan seratus tantangan gitu kak.
- P : Owh oke kak. Untuk pengemasannya sendiri apakah perlu kita upgrade atau gimana kak?
- N : Kalau pengemasan menurut aku engga sih. Udah oke, karna udah bagus juga.
- P : Owh oke kak. Apakah kakak sudah membeli produk Obrolan Hati volume dua kak?
- N : Volume dua belum beli kak.

- P : Wah, kayaknya kakak harus beli deh. Kartu itu boxnya bagus banget dan kartunya juga lebih banyak tantangannya kak.
- N : Aku udah liat kak di sosmed nya Vinct Stuff. Tapi aku belum beli. Besok deh kalau aku udah punya pacar baru lagi deh kak.
- P : Oke deh. Terimakasih banyak ya kak atas waktunya kaka sudah menyempatkan untuk saya wawancarai.
- N : Trimakasih kembali. Semangat ya kak skripsiannya.
- P : Oke kak, terimakasih.
- N : Sama-sama.



Lampiran 3

**HASIL IDENTIFIKASI RISIKO**

Risiko	Macam-macam Risiko	Kode	Deskripsi
Risiko Proses Produksi	Keterlambatan percetakan	R1	Risiko yang timbul karena pihak percetakan terlambat mengirimkan kartu produksi.
	Kerusakan kartu	R2	Risiko terjadi karena pihak percetakan tidak teliti.
	Jumlah kartu saat produksi berkurang/bertambah	R3	Risiko terjadi karena karyawan yang kurang teliti menghitung dan membagikan kartu saat produksi berlangsung.
	Waktu pengerjaan produksi terlalu lama	R4	Risiko terjadi karena sistem produksi yang masih belum efektif dan efisien
	Kekurangan karyawan	R5	Risiko terjadi karena karyawan yang tidak dapat bekerja pada jadwal produksi ditetapkan.
	Keterlambatan produksi	R6	Risiko terjadi karena kekurangan karyawan dan juga keterlambatan pihak percetakan.
	Persediaan kebutuhan produksi	R7	Risiko terjadi karena pemilik usaha lupa mengecek barang persediaan produksi yang habis.
	Perawatan alat produksi	R8	Risiko terjadi karena kurangnya perawatan pada alat produksi.
	Penumpukan barang produksi	R9	Risiko terjadi karena barang keluar dan barang masuk tidak ada pencatatan secara rutin.
	Kesalahan pengiriman produk pesanan	R10	Risiko terjadi karena karyawan kurang teliti dalam membaca pesanan konsumen.
	Kecacatan kartu yang diterima konsumen	R11	Risiko terjadi karena karyawan tidak teliti pada saat produksi berlangsung

Risiko	Macam-macam Risiko	Kode	Deskripsi
			dan kesalahan pihak ekspedisi yang kurang berhati-hati.
	Kepuasan Konsumen	R12	Risiko terjadi karena konsumen tidak mendapatkan produk yang sesuai.
Risiko Sumber Daya Manusia (SDM)	Prosedur kerja (SOP)	R13	Risiko terjadi karena SOP karyawan tidak tertulis.
	Kelalaian	R14	Risiko terjadi karena karyawan yang kurang teliti dan tidak fokus saat bekerja
	Kompetensi dan keahlian	R15	Risiko terjadi karena karyawan kurang terampil pada pekerjaan yang diberikan.
	Kecurangan	R16	Risiko terjadi karena penyalahgunaan wewenang oleh karyawan.
	Tidak fokus dan teliti	R17	Risiko terjadi karena kelelahan saat bekerja.
	Insentif kerja	R18	Risiko terjadi karena upah yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan.
	Karyawan tidak profesional	R19	Risiko terjadi karena konflik antar rekan kerja.
	Evaluasi kinerja tidak rutin	R20	Risiko terjadi karena jadwal evaluasi kinerja yang tidak sesuai dengan perjanjian.
	Pegawai sakit atau cedera	R21	Risiko terjadi karena karyawan yang bekerja mengalami sakit atau cedera pada saat melakukan pekerjaannya.
	Perputaran kerja	R22	Risiko terjadi karena karyawan merasa jenuh dengan pekerjaannya.
	Kepuasan karyawan	R23	Risiko terjadi karena dampak yang didapat oleh karyawan tidak sesuai.
Risiko Penggunaan Teknologi	Gangguan jaringan	R24	Risiko terjadi karena jaringan wifi sedang mengalami gangguan

Risiko	Macam-macam Risiko	Kode	Deskripsi
	Listrik padam	R25	Risiko terjadi karena listrik padam dan operasional tidak dapat berjalan
	<i>E-commerce down</i>	R26	Risiko terjadi karena pihak aplikasi mengalami gangguan atau perbaikan.
	Pelanggaran akun sosial media	R27	Risiko terjadi karena kelalaian dari karyawan yang tidak mengikuti aturan yang ada.
	Algoritma <i>fyp</i> tidak stabil	R28	Risiko terjadi karena pihak aplikasi yang mengacak konten-konten baru muncul tidak stabil.
	Video/suara terkena <i>takedown</i>	R29	Risiko terjadi karena tidak sesuai dengan aturan dari pihak aplikasi tersebut.
	Jumlah penonton konten video	R30	Risiko terjadi karena video konten yang diposting tidak dapat menarik banyak penonton.
	Kualitas konten sosial media yang dihasilkan	R31	Risiko terjadi karena konten video yang dibuat tidak menarik konsumen.
	Pemblokiran akun sosial media	R32	Risiko terjadi karena karyawan ataupun pemilik usaha melanggar peraturan yang berat pada aplikasi terkait.
	<i>Cybercrime</i>	R33	Risiko terjadi karena adanya kejahatan siber oleh pesaing.

Lampiran 4

PERNYATAAN RESPONDEN PADA KEJADIAN RISIKO

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Keterlambatan percetakan	<p>P : Okey. Nah kalau untuk kayak gitu ada gak sih kadang dari pihak percetakannya yang terlambat untuk kirim produknya? Jadi kayak misalnya dari pihak kakanya minta untuk dikirim tanggal 28, tapi dari pihak percetakannya karna ada kendala atau lain halnya trus tiba-tiba beliau minta diundur ditanggal 29 atau berapa pun itu?</p> <p>N : hmm, ya pasti pernah. Kembali ke statement awal tadi kan yang dikatakan kalau mesin masih dioperasikan oleh manusia dan mesin pun kadang-kadang masih bisa rusak. Tapi tidak menutup kemungkinan bahwa keterlambatan itu tidak terjadi. Pasti akan terjadi. Cuman masuk dalam tingkat ditoleransi dan mereka juga sama sama bertanggung jawab lah. Seperti itu.</p>
Kerusakan kartu	<p>P : Nah disini itu kan percetakan tidak luput dari yang namanya kerusakan produksi waktu percetakannya, entah itu warnanya ngeblur, atau potongannya yang gak sesuai. Nah waktu diawal-awal itu, tingkat kerusakannya itu kayak gimana? Jadi kayak setiap produksi itu selalu ada yang rusak banyak atau engga juga?</p> <p>N : hmm. Kalau soal tingkat produksinya ya pernahnya emang diawal kerjasama sih. Karna kan semua butuh penyesuaian dan juga dari perusahaan itu ketika sudah sesuai dan sudah tau caranya untuk potong, dia lebih tau gimana lebih rapih nya gimana, feelingnya cetak seperti apa, feelingnya buat potong seperti apa itu biasanya makin lama makin bagus. Tetapi juga tidak menutup kemungkinan tiba-tiba rusak atau tidak sesuai keinginan. Karna juga tetap mesen itu tetap mesin juga dioperasikan oleh manusia sehingga pasti tetap ada kesalahannya. Ya tidak ada yang sempurna lah, pasti satu banding berapa tapi ya tidak begitu banyak juga dan bisa ditoleransi lah.</p> <p>P : Berarti memang kartu cadangan itu diambil dari produksi saat itu yang rusak atau cacat kayak gitu kan kak?</p> <p>N : Iya kak, benar. Jadi kartu cacat itu selalu jadi stok kartu cadangan kita.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Jumlah kartu saat produksi berkurang/bertambah	<p>N : Itu biasanya terjadi karna kurang telitnya anak produksi sih kak, makanya jadi bisa ke double kayak begitu. Nah, biasanya kalau ada kartu ke double itu ada yang kurang kartunya di kartu lain. Tapi biasanya itu owner minta maaf langsung sih ke konsumennya itu. Kadang juga owner kirim kartu baru untuk konsumennya tersebut.</p>
Waktu pengerjaan produksi terlalu lama	<p>N : Kalau untuk sistem itu kendalanya menurutku yang sistem pengerjaannya yang volume 2 kurang efisien kak. Karna kita harus ngecek kartu satu per satu begitu loh. Jadi itu kan kartunya udah urut.</p>
Kekurangan karyawan	<p>N : Kalau saat ini itu per minggu kak sistemnya. Jadi nanti, harinya itu kalau mulai sekarang tuh ditentukan owner. Terus nanti kita ngelist nama kita. Semisalnya itu besok hari Jumat kita kerja nih, nah itu nanti kita ngelist siapa aja yang bisa bekerja gitu. Kalau misalnya banyak orangnya itu nanti kita disuruh kerja hari Jumat itu, tapi kalau misalnya dikit orang yang bisa kerja itu kadang diundur atau gak dimajuin.</p> <p>P : Owh, kenapa bisa tidak ada orang itu maksudnya bagaimana kak? Soalnya kan tadi kakak bilang kalau karyawannya itu ada delapan orang, dan kenapa bisa semuanya ada yang bisa hadir atau tidaknya itu kak?</p> <p>N : Itu karena dari delapan orang karyawannya itu punya kesibukan yang lainnya kak. Ada yang kerja lain, atau ada yang bimbingan skripsi, atau gak misalkan ada yang ikut kegiatan lain begitu jadi gak bisa datang begitu kak. Tapi kadang itu disuruh menyusul sih kak sama ownernya kalau memang kita masih kekurangan orang untuk produksi saat itu.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Keterlambatan produksi	<p>N : Itu karena dari delapan orang karyawannya itu punya kesibukan yang lainnya kak. Ada yang kerja lain, atau ada yang bimbingan skripsi, atau gak misalkan ada yang ikut kegiatan lain begitu jadi gak bisa datang begitu kak. Tapi kadang itu disuruh menyusul sih kak sama ownernya kalau memang kita masih kekurangan orang untuk produksi saat itu.</p> <p>N : hmm, ya pasti pernah. Kembali ke statement awal tadi kan yang dikatakan kalau mesin masih dioperasikan oleh manusia dan mesin pun kadang-kadang masih bisa rusak. Tapi tidak menutup kemungkinan bahwa keterlambatan itu tidak terjadi. Pasti akan terjadi.</p>
Persediaan kebutuhan produksi	<p>P : Okey kak. Apakah menurut kakak, pihak owner sudah memberikan kebutuhan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan saat itu atau tidak kak? Kayak misal contohnya itu owner lupa beli stok bubble wrap, solasi, atau kebutuhan lainnya lagi.</p> <p>N : Iya kadang-kadang owner lupa gitu kak. Jadi kadang-kadang itu kita sampai kehabisan stok nya di kantor. Terus kita perwakilan dari anak produksi beli kebutuhannya itu di warung terdekat gitu sih. Tapi biasanya owner itu beli langsung banyak, cuma mungkin mereka kelupaan dan jadinya anak produksi yang beli ke luar kalau sampai kehabisan stoknya di kantor.</p>
Perawatan alat produksi	<p>P : Kalau untuk maintenance alat-alat yang ditempat produksi gimana?</p> <p>N : Karna kita tidak memerlukan banyak alat ya. Tapi emang semakin lama semakin diperbaiki. Kayak lemari penyimpanannya diperbaiki kayak gitu. Terus lebih banyak hal-hal yang mempermudah kayak dispenser-dispenser solasi dan kawan-kawan. Jadi lebih rapi dan tertata.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
<p>Penumpukan barang produksi</p>	<p>P : Nah, dari pihak Vinct Stuff sendiri itu selalu mencatat barang keluar dan barang masuk atau engga untuk mengurangi resikonya kayak kelebihan muatan barang yang jadi lebih dominan barang yang masuk daripada barang yang keluar?</p> <p>N : Iya kita udah mulai ngecatet pelan-pelan sih. Tapi mungkin belum by system banget, karna kita belum ada yang kayak barcode kalau tiap barang keluar di scan-scan gitu. Cuma kita ngakalinnya dengan, ya kita produksi berapa dihari itu ya kita masukin itu ke stock kita kayak gitu. Jadi kita tau stocknya berapa, hari itu pesannya apa kan otomatis keliatan berkurang gitu. Jadi ada stocknya terus.</p>
<p>Kesalahan pengiriman produk pesanan</p>	<p>N : Pernah sih pasti. Oh engga-engga! Engga pernah kayak gitu. Pernahnya lebih ke salah edisinya. Karna edisi kita banyak. Jadi mungkin dia pesen edisi pacar tapi kita kasihnya edisi temen. Atau beli dua, yang ke kirim cuma satu. Lebih ke itu sih, bukan ke salah kirim gitu.</p>
<p>Kecacatan kartu yang diterima konsumen</p>	<p>N : Kendala di produksi itu tuh mungkin lebih banyak di pihak percetakannya sih kak. Jadi misalnya kadang cover depannya itu gak ada judulnya, terus warna teksnya yang pudar, terus juga pemotongannya yang tidak simetris, sama kayak ada banyak bercakbercak begitu sih. Nah tapi kalau ada hal kayak begitu tuh kita selalu pakai kartu cadangan kak, jadi kita ambil beberapa kartu pertanyaan yang cacat itu di cadangan kita.</p> <p>N : Emmm. Menurut saya sih, perlu sih pengamannya. Jadi kan, bubblewrapnya tuh bentuknya itu bagaimana ya. Kan itu kotak ya. Nah ujungnya itu kadang ada yang cacat. Karna kan waktu di tempat paket kan pasti dilempar-lempar begitu kan. Nah yang ujung itu kadang udah gimana ya, udah rada nekuk-nekuk gitu loh. Rada gimana, kayak gak mulus gak mulus gak mulus diujung-ujungnya, disudut-sudutnya gitu. Jadi yang disayangin itu doang sih, yang lainnya itu aman.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Kepuasan Konsumen	<p>N : Puas, puas. Selama ini juga puas. Makanya saya beli dua. Hahaha. Yang satunya sudah saya mainkan bagus, terus saya beli lagi deh karna puas gitu.</p> <p>N : Menurut aku puas ya kak. Tapi mungkin untuk kedepannya bisa lebih dikembangkan lagi sih kak untuk desainnya ataupun kecacatannya itu kak. Karna kan mungkin ada beberapa konsumen yang merasa kurang puas sama kartu yang cacatnya itu. Jadi lebih di stabilin aja sih untuk kualitas produknya.</p> <p>N : Iya. Karna jadinya saling terbuka. Jadi kita gak kehabisan topik obrolan juga, gitu.</p>
Prosedur kerja (SOP)	<p>P : Owh oke, oke. Brarti untuk SOP nya itu sama owner dibuatkan tertulis atau tidak tertulis?</p> <p>N : Em mungkin karna aku udah kenal sama ownernya dan ownernya pun juga sudah tahu aku gimana-gimananya, jadi menyampaikan SOP nya itu secara langsung. Jadi gak ada tertulisnya gitu dan langsung ngobrol.</p> <p>P : Oke. Kalau boleh tahu, untuk SOP nya itu sendiri kakak diberikan secara langsung dari ownernya atau ada SOP tertulisnya untuk sistem produksi itu sendiri?</p> <p>N : Kalau dulu itu langsung dikasih SOP nya. Peraturan-peraturan apa yang harus dikerjakan, apa yang gak boleh sampe terjadi gitu.</p>
Kelalaian	<p>N : Itu biasanya terjadi karna kurang telitnya anak produksi sih kak, makanya jadi bisa ke double kayak begitu. Nah, biasanya kalau ada kartu ke double itu ada yang kurang kartunya di kartu lain. Tapi biasanya itu owner minta maaf langsung sih ke konsumennya itu. Kadang juga owner kirim kartu baru untuk konsumennya tersebut.</p> <p>N : Biasanya memang kita mengetahuinya kak. Tapi kita mengetahuinya diakhir ketika salah satu karyawan tim produksi itu ada yang merasa kekurangan kartunya. Nah terus pas dicari gak ketemu, akhirnya kita ambil kartu cadangan.</p> <p>N : Kadang kita nge cek in kak. Tapi kalau misalnya kita sudah capek banget posisinya, jadi kita ngeceknnya setengahnya dari jumlah total produksi kita itu aja kak. Terus kalau sudah hopeless juga kita langsung cari ganti cadangannya itu aja kak biar bisa di packing semua.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Kompetensi dan keahlian	<p>P : Gabisa main langsung asal narik-narik orang. Nah dari kalian sendiri ada gak sih kriteria tertentu nih untuk bisa melamar di divisi yang ada Vinct Stuff itu sendiri?</p> <p>N : Untuk kriteria sih belum ada ya. Eh ada sih. Cuma tidak terlalu spesifik atau minta seperti apa. Yang penting terutama ya teliti, bisa bekerja, dan kita nyarinya masih gak jauh-jauh sih. Maksudnya masih dalam lingkup sekitar, lingkungan sekitar. Jadinya kita makenya biasanya teman kayak gitu. Temannya teman atau temannya kita, seperti itu biasanya.</p>
Kecurangan	<p>P : Oh brarti sejauh ini dari karyawan-karyawan kalian belum pernah ada yang mengambil produk kalian tanpa ngomong sama kalian?</p> <p>N : Engga ada sih. Ya engga ketahuan juga kan.</p>
Tidak fokus dan tidak teliti saat bekerja	<p>N : Itu biasanya terjadi karna kurang telitinya anak produksi sih kak, makanya jadi bisa ke double kayak begitu. Nah, biasanya kalau ada kartu ke double itu ada yang kurang kartunya di kartu lain. Tapi biasanya itu owner minta maaf langsung sih ke konsumennya itu. Kadang juga owner kirim kartu baru untuk konsumennya tersebut.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Insentif kerja	<p>P : Untuk gajinya sendiri, insentifnya kamu. Itu menurut kamu, gaji yang diberikan oleh pihak owner udah sesuai belum sama kinerja yang kamu keluarkan?</p> <p>N : Kalau menurut ku sudah sesuai sih. Bahkan lebih dari sesuai.</p> <p>P : Terus menurut kamu, gaji yang ditawarkan oleh owner sendiri itu udah sesuai belum sama apa yang kamu keluarkan untuk kerjanya di Vinct Stuff?</p> <p>N : Em sebelumnya ini itu baru pengalaman pertama kali untuk aku, dan kalau gaji nya sendiri menurut aku itu udah sangat cukup ya. Karna ya, apa ya. Em aku suka kerja disini tuh karna waktunya lebih fleksibel, yang dimana memang aku bisa di jam berapa pun untuk live. Jadi gak ada target buat aku selalu jam dua. Jadi kayak untuk target itu nya sendiri yang menurut aku udah pas sih.</p> <p>N : Kalau menurut aku sudah cukup sepadan atau worth it ya kak. Karna kita juga sudah dapat makan siang sama makan malamnya juga. Jadi kalau untuk gaji yang ditawarkan owner itu ya cukup worth it sih.</p> <p>P : Owh oke, tapi kalau boleh tahu apakah gaji dulu yang ditawarkan sama owner dengan gaji saat ini sama atau berbeda kak?</p> <p>N : Berbeda kak. Jadi tuh pembayaran gajinya disesuaikan sama jumlah produksi kita.</p>
Karyawan tidak profesional	<p>P : Nah, ada gak sih dari karyawan kalian yang tiba-tiba di hari itu gak profesional nih. Jadi dia lagi ada konflik di pertemanan mereka, terus mereka bawa masalah itu ke pekerjaan mereka saat itu?</p> <p>N : Wah pasti ada. Karna kan emang sistemnya dari kita itu diawal tuh juga kerjanya santai. Kita tuh bukan kerja yang formal banget, nah dari situ lah. Dan kebanyakan yang sering kumpul itu adalah anak packing, dan anak packing itu kebetulan cewek semua. Jadi kalau cewek semua itu lebih kayak dibawa perasaannya gitu mungkin. Apalagi kalau lagi capek gitu sih.</p>
Evaluasi kinerja tidak rutin	<p>N : Kalau dulu itu perjanjiannya setiap bulan itu mau evaluasi ya. Cuma sampai sekarang masih belum ada evaluasi deh. Terakhir forum yang benar-benar forum itu tahun lalu, tapi bulannya udah lupa.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Pegawai sakit atau cedera	<p>N : Pasti kita menyediakan, dan kita taruh dipojok meja agar bisa diambil kapapun saat mereka butuh sih. Terus obatnya juga macam-macam sih. Kadang-kadang pas ada yang lagi demam, kita carikan obatnya. Atau missal ada yang sedang sakit apa, ya kita carikan obatnya dan kita bantu. Selagi masih dalam jangkauan ya.</p> <p>P : Brarti kalau misalnya dari salah satu karyawan kalian tiba-tiba ada yang sakit, itu bisa langsung minta izin untuk pulang istirahat atau gimana?</p> <p>N : Tentu bisa. Kami biasanya lebih sering menyuruh mereka yang sakit untuk langsung pulang saja.</p>
Perputaran kerja	<p>P : Apakah leadnya itu selalu sama setiap produksinya atau bagaimana kak?</p> <p>N : Enggak kak. Kita itu sistem ngeleadnya tuh rolling sesuai dengan jumlah karyawan yang bisa staffing hari itu kak. Misalnya ini, minggu ini si A. Terus minggu besok gantian si B, minggu besoknya lagi si C, dan seterusnya kak sampai semua karyawan pernah merasakan jadi lead satu hari itu. Jadinya gak stuck hanya di satu orang saja yang merasakan jadi lead.</p>
Karyawan tidak puas	<p>N : Jadi untuk sistem editing video tuh, aku yang edit video, aku yang take video. Tapi seandainya ada nih satu hari misal aku gabisa edit video karena ada kendala apa, minta ijin. Nah, itu nanti owner bakal nge backup bikinin video kayak gitu. Nanti dia juga yang editing, kayak gitu</p> <p>N : Nah kalau sistemnya kayak gitu sebenarnya ownernya itu udah ngomong, kalau misalnya aku capek mau istirahat lima belas menit gitu ya gak masalah. Nanti ownernya bisa gantiin aku dulu kalau disaat memang lagi ada ownernya ya disitu. Tapi kalau memang gak ada ownernya itu, kalau udah ngelewatin satu jam live itu kita boleh break duluan atau kita matiin dulu. Nanti kita bakal live lagi lanjutin lagi gitu. Jadi ownernya itu udah bilang gitu untuk istirahat. Tapi keputusan dari aku karena aku males orangnya kayak pengennya sekali jalan gitu loh. Dimana tiga jam itu harus selesai gitu, jadi kayak aku langsung lanjutin gak ada istirahatnya.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Gangguan jaringan Wifi	<p>N : Owh kalau untuk yang itu sendiri, aku belum pernah tanya ya sejauh ini ya. Karna sejauh ini juga kondisi listrik itu aman, cuma yang gak aman itu di wifi aja. Kadang wifinya itu disaat kondisi hujan tuh kadang dia lemot atau apa gitu kan. Jadi kayak berpengaruh di Tiktoknya. Nah tapi untuk kondisi selama belum memenuhi satu jam itu, mungkin disitu ada peringatan kali ya atau gak larangan gitu. Tapi sejauh ini aku belum tau sih kalau misalnya belum memenuhi tuh bakal dapet apa. Tapi kemungkinan itu ada peringatannya.</p>
Listrik padam	<p>P : Nah, kalau misalkan tiba-tiba di kantor itu mati listrik. Dari kalian itu ada penanganannya tersendiri untuk melanjutkan proses cetak resi pesanan pengiriman gitu tidak?</p> <p>N : Oh kalau kayak gitu tidak sih. Karna kan kita juga Online shop, jadi tidak terlalu harus utuh 24 jam gitu. Jadi kalau misalnya kepepet tidak bisa, ya oke saja. Kita masih ada hari besok gitu buat pengiriman. Masih ada waktu dua hari lagi untuk batas pengiriman gitu.</p> <p>P : Nah, kalau untuk live streaming di Tiktok itu sendiri tiba-tiba mati lampu saat sudah berjalan itu gimana?</p> <p>N : Nah kalau ditengah-tengah mati lampu saat live streaming itu ya memang harus berhenti saja live streamingnya, karena saat ini kita belum pakai genset.</p>
E-commerce down	<p>N : Kalau server down itu sebenarnya gak berpengaruh buat kita. Karna kalau misalnya shopee lagi down nih, ya nanti otomatis batas kirim pesannya bakal mundur langsung. Jadi kalau emang lagi down ya kita gak bisa pakai e-commercenya itu, tapi kalau besoknya udah bisa ya baru kita cetak resinya.</p>
Pelanggaran akun sosial media	<p>N : Em untuk di sistem live itu, sejauh ini kan ada peraturan-peraturan tertentu yang gak boleh kita langgar gitu ya. Contohnya yang pertama kali itu kan untuk jamnya ya kan. Jam nya itu satu setengah ya, satu setengah untuk live kan. Eh ternyata satu jam waktu minimal untuk live di Tiktok. Jadi kalau kurang dari itu, kita bakal kena pelanggaran. Nah kemudian kita gak boleh nyebutin store lain selama live itu. Mungkin ya aku kasih contohnya, kayak kalau di Tiktok itu kita harus penjualannya melalui Tiktok. Beli di Tiktok, dan harus tertariknya di Tiktok gitu. Jadi kalau kita menyebutkan Instagram, Tokopedia,</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
	<p>toko oren, atau gak toko hijau kayak gitu tuh otomatis langsung muncul pelanggarannya di live kalau kita terlalu banyak ngomong kayak gitu. Jadi kayak dia ngasih tau kalau, oh ternyata pelanggaran itu tuh muncul gitu kan. Pelanggaran itu tuh muncul gara-gara kita terlalu sering menyebutkan toko orang. Jadi kayak “kamu terlalu sering...”. Em aku untuk kata-katanya tuh aku lupa, jadi kayak intinya tuh seperti ini “kamu mencoba untuk menjual produk ini pada e-commerce lain”. Pokoknya intinya tuh kayak gitu isi dari pelanggaran itu, atau dari peraturannya itu. Kayak gitu. (hlm 120)</p>
<p>Algoritma <i>fyp</i> tidak stabil</p>	<p>N : Okey. Jadi kalau ide-idenya tuh em yang jelas untuk video-video yang dimasukin. Kita kan marketnya kan di Tiktok yakan? Em algoritma Tiktok kan kadang em suka aneh, suka macem-macem. Kadang video yang kita niat malah gak fyp, tapi video kita biasa-biasa aja malah fyp. Nah jadi buat ngakalin itu, sebisa mungkin kita itu bikin konten yang menarik. Mungkin kita berapa kali bakal tetep posting video yang monoton kayak gitu-gitu aja. Tapi kita pasti akan posting video-video yang buat penonton itu emm senang buat nontonnya. Walaupun itu sebenarnya juga banyak settingan. Kayak emm kita gimik-gimik aja, kita bikin drama-dramaan. Ya pokonya, intinya hard selling lah. Kita bikin vieo-video supaya penonton tuh bisa nonton sampe akhir. Soalnya algoritma dari Tiktok itu kan semakin lama kita nonton video, itu bakal berpotensi buat fyp kayak gitu. (hlm 111)</p>
<p>Video/suara terkena <i>takedown</i></p>	<p>N : Pasti ada sih. Eh tapi untuk sejauh ini itu tidak ada video yang ke takedown sih, cuma lagu yang kita gunakan saja yang ke takedown sih. Karena lagu itu lebih sering terkena copywrite nya saja sih. Soalnya di Tiktok itu terkadang lagunya tidak bisa digunakan untuk jualan, hanya bisa digunakan untuk konten saja. Jadi kalau untuk video sendiri itu tidak ada sih. Tapi lebih ke lagu yang kita gunakan saja.</p> <p>P : Brarti kalau misalnya lagu yang digunakannya itu ke takedown brarti secara otomatis tidak ada lagu di video tersebut ya?</p> <p>N : Iya. Jadi kayak videonya kosong. Cuma polosan gambarnya doang aja, gak ada lagunya gitu.</p>

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
Jumlah penonton konten video	N : Nah. Algoritma Tiktok lagi ancur, makanya disitu kita muter otak gimana caranya supaya kita tuh tetep bisa bertahan. Seenggaknya bertahan, supaya viewnya gak turun. Syukur-syukur malah bisa naik kayak gitu.
Kualitas konten sosial media yang dihasilkan	N : Okey. Jadi kalau ide-idenya tuh em yang jelas untuk video-video yang dimasukin. Kita kan marketnya kan di Tiktok yakan? Em algoritma Tiktok kan kadang em suka aneh, suka macem-macem. Kadang video yang kita niat malah gak fyp, tapi video kita biasa-biasa aja malah fyp. Nah jadi buat ngakalin itu, sebisa mungkin kita itu bikin konten yang menarik. Mungkin kita berapa kali bakal tetep posting video yang monoton kayak gitu-gitu aja. Tapi kita pasti akan posting video-video yang buat penonton itu emm seneng buat nontonnya. Walaupun itu sebenarnya juga banyak settingan. Kayak emm kita gimik-gimik aja, kita bikin drama-dramaan. Ya pokoknya, intinya hard selling lah. Kita bikin vieo-video supaya penonton tuh bisa nonton sampe akhir. Soalnya algoritma dari Tiktok itu kan semakin lama kita nonton video, itu bakal berpotensi buat fyp kayak gitu.

Kejadian Risiko	Pernyataan Responden
<p>Pemblokiran akun sosial media</p>	<p>N : Em yang bakal fatal itu ada. Mungkin kemarin itu kan kita mengalami kendala juga kan kemarin di live Tiktok. Nah, untuk di live itu ternyata kayak kita tuh gak boleh. Kan kemarin itu kan sebenarnya kalau live Tiktok itu kan kalau misalnya baju, kita langsung coba di seluruh badan kan. Jadi kayak orangnya ganti-ganti gitu kan bisa ya kalau di live Tiktok. Nah kalau produk yang kita jual ini itu kan banyak kartu, dan itu pun hanya tangan ya. Tangan dan mulut aja yang berbicara. Nah, disaat itu tuh ternyata kita juga gak boleh nge record gitu loh. Jadi kalau misalnya tangan aja itu kita masih bisa ngarahin aja kan. Terus kita bisa nge record suara gitu toh. Nah ternyata untuk itu tuh kita tidak boleh juga. Itu tuh untuk salah satu pelanggaran yang terberat ya. Mungkin bisa kalau udah ngelakuin itu tuh kita bisa ke blokir ya untuk akun kita. Jadi untuk kayak gitu fatal banget ya, fatal banget karna kita bakal ngulang lagi dari awal untuk mencari customer lagi kan. Mencari viewers juga kan pastinya. Itu sangat fatal sih kalau yang itu.</p>
<p>Cybercrime</p>	<p>P : Oke. Sekarang saya mau tanya, sejauh ini kalian itu pernah ke hack tidak akun penjualannya?                      N : Tidak, dan tidak akan pernah boleh juga.                      P : Wah kalau seperti itu, brarti resiko kedepannya dari pihak kalian jika seandainya hal itu terjadi bagaimana?                      N : Ya tentu kalau missal itu akan terjadi, kita akan pergi ke aplikasi yang di hack tersebut. Contoh yang kena hack itu Tokopedia. Past ikan E-Commerce Tokopedia itu sendiri pasti akan bertanggung jawab dong. Berlaku juga untuk E-Commerce lainnya, kita akan langsung melaporkannya ke pihaknya. Karena itu kan salah satu bagian pertanggung jawaban dari mereka.</p>

Lampiran 5

HASIL IDENTIFIKASI RISIKO

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
Risiko Proses Produksi	R1	Keterlambatan percetakan	Pihak percetakan mengalami kendala pada mesin cetak yang sedang eror atau rusak.	Proses produksi kartu menjadi terhambat karena keterlambatan pengiriman kartu.
	R2	Kerusakan kartu	Pengoperasian manusia pada mesin cetak dan mesin potong yang tidak sempurna.	Penumpukan kartu cadangan yang akhirnya tidak bisa digunakan.
	R3	Jumlah kartu saat produksi berkurang/bertambah	Kurang telitinya karyawan saat sedang memproduksi kartu.	Konsumen tidak mendapatkan jumlah kartu yang sesuai (50 kartu).
	R4	Waktu pengerjaan produksi terlalu lama	Sistem pengerjaan produksi kartu volume 2 masih belum efektif.	Memakan banyak waktu pengerjaan dan kartu yang dihasilkan tidak bisa banyak.
	R5	Kekurangan karyawan	Karyawan memiliki kesibukan lainnya seperti bekerja, bimbingan skripsi, atau kegiatan lainnya.	Jadwal produksi barang terlambat.
	R6	Keterlambatan produksi	Kekurangan karyawan, keterlambatan pengiriman kartu dari pihak percetakan.	Stok barang menipis dan bisa kekurangan stok.

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
Risiko Sumber Daya Manusia	R7	Kekurangan persediaan kebutuhan produksi	Pemilik usaha lupa membeli kebutuhan produksi yang menipis/habis.	Produksi menjadi terhambat dan karyawan harus ada yang pergi membeli kebutuhan yang habis terlebih dahulu.
	R8	Kebutuhan alat produksi rusak	Pemilik kurang mengontrol alat-alat produksi yang biasa digunakan karyawan dalam proses produksi kartu.	Proses penggunaan alat produksi yang ada di ruang kantor menjadi tidak maksimal.
	R9	Penumpukan barang produksi	Pemilik tidak mencatat barang masuk dan barang keluar secara rutin.	Tidak mengetahui jumlah stok yang dimiliki berlebih atau kekurangan.
	R10	Kesalahan pengiriman produk pesanan	Ketidak telitian karyawan saat mengemas pesanan	Produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan produk yang dipesan.
	R11	Kecacatan kartu yang diterima konsumen	Kelalaian karyawan, dan faktor ekspedisi pengiriman.	Produk yang diterima konsumen rusak atau cacat.
	R12	Kepuasan Konsumen	Produk yang diterima tidak sesuai dengan pesanan konsumen.	Konsumen merasa kecewa dan tidak melakukan pembelian berulang.
Risiko Sumber Daya Manusia	R13	Prosedur kerja (SOP)	SOP tidak dibuat secara tertulis.	Tidak ada perjanjian resmi yang dimiliki oleh pemilik dengan

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
				para karyawannya.
	R14	Kelalaian	Karyawan kurang teliti dan kelelahan saat produksi.	Barang yang diproduksi berkurang karena harus dimasukkan ke cadangan, dan ada juga konsumen yang menerima produk dengan dua pertanyaan yang sama.
	R15	Kompetensi dan keahlian	Kriteria karyawan yang dibutuhkan tidak spesifik karena hanya mengambil dari teman sekitar pemilik usaha.	Pemilik perlu memberikan pelatihan untuk memproduksi ataupun bekerja.
	R16	Kecurangan	Karyawan tidak memiliki kejujuran dalam bekerja.	Barang produksi dapat diambil dan dibawa oleh karyawan tersebut.
	R17	Tidak fokus dan tidak teliti saat bekerja	Karyawan lelah atau sakit saat bekerja.	Kelalaian pada saat memproduksi kartu sehingga terdapat kartu <i>double</i> atau kurang.
	R18	Insentif kerja	Gaji yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.	Karyawan menjadi malas bekerja.
	R19	Karyawan tidak profesional	Terjadi konflik antar karyawan satu dengan karyawan lainnya.	Pekerjaan menjadi terhambat dan mengganggu

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
				kinerja karyawan lainnya.
	R20	Evaluasi kinerja tidak rutin	Pemilik usaha yang tidak dapat melaksanakan evaluasi kinerja karyawan secara rutin sesuai dengan SOP yang dibuatnya.	Kinerja karyawan tidak dapat dimaksimalkan lebih baik dari bulan sebelumnya.
	R21	Pegawai sakit atau cedera	Imun tubuh karyawan sedang tidak baik.	Karyawan yang sakit tidak dapat bekerja saat itu.
	R22	Perputaran kerja	Karyawan tidak digilir untuk menjadi kepala bagian pada hari itu.	Karyawan tidak dapat memahami alur produksi dan tidak dapat merasakan tanggung jawab besar pada proses produksi hari tersebut.
	R23	Karyawan tidak puas	SOP tidak sesuai dengan perjanjian awal.	Karyawan menjadi tidak loyal dengan pemilik usaha.
Risiko Penggunaan Teknologi	R24	Gangguan jaringan Wifi	Jaringan Wifi lambat karena cuaca yang sedang buruk.	Proses penjualan pada <i>live streaming</i> Tiktok menjadi terhambat.
	R25	Listrik padam	Token listrik yang habis ataupun gangguan listrik pada pusat yang menyebabkan padam.	Karyawan tidak dapat mencetak pesanan dan menjual produk pada <i>live streaming</i> Tiktok.
	R26	<i>E-commerce down</i>	Sistem dari <i>platform e-commerce</i> sedang	Pemilik usaha tidak dapat mengecek pesanan yang

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
			mengalami kendala.	masuk pada <i>platform</i> tersebut.
	R27	Pelanggaran akun sosial media	Karyawan tidak mengetahui aturan yang diperbolehkan dan dilarang oleh <i>platform</i> tersebut.	<i>Platform</i> tersebut mengirimkan peringatan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak usaha.
	R28	Algoritma <i>fyp</i> tidak stabil	Konten yang ada pada <i>platform</i> Tiktok diacak secara bebas oleh sistem.	Video-video yang telah diunggah tidak bisa <i>fyp</i> dan penjualan produk menjadi menurun.
	R29	Video/suara terkena <i>takedown</i>	Lagu yang digunakan tidak dapat dipakai untuk konten penjualan produk.	Video yang diunggah menjadi tidak ada suaranya.
	R30	Jumlah penonton konten video	Algoritma Tiktok yang tidak stabil dan tidak dapat diprediksi oleh pemilik dan karyawan.	Konten video menjadi tidak <i>fyp</i> dan jumlah pembelian produk menjadi menurun.
	R31	Kualitas konten sosial media yang dihasilkan	Konten tidak menarik atau kurang dapat menyampaikan fungsi dari produk tersebut.	Penonton menjadi tidak tertarik melihat video konten, dan hal itu juga berdampak pada minat beli konsumen.
	R32	Pemblokiran akun sosial media	Pelanggaran berat yang dilakukan oleh karyawan atau pemilik usaha saat live streaming ataupun saat	Akun Vinct Stuff tidak dapat digunakan kembali oleh pemilik usaha.

Kategori Risiko	Deskripsi Risiko			
	Kode Risiko	Kejadian Risiko	Sebab	Dampak / Konsekuensi
			mengunggah konten.	
	R33	<i>Cybercrime</i>	Pesaing usaha yang mensabotase akun e-commerce yang dimiliki oleh pemilik usaha.	Akun Vinct Stuff dapat di bajak oleh oknum tersebut.



Lampiran 6

HASIL ANALISIS RISIKO

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Keterlambatan percetakan	Komunikasi dengan pihak percetakan terkait keterlambatan pengiriman kartu produksi.	5	2	10
Kerusakan kartu	Memisahkan kartu rusak, dan meminta ganti rugi kepada pihak percetakan.	5	3	15
Jumlah kartu saat produksi berkurang/bertambah	Jika kartu kurang akan dimasukkan kedalam kartu cadangan, tetapi jika kelebihan hanya melakukan pengecekan ulang saat itu juga.	5	3	15
Waktu pengerjaan produksi terlalu lama	Merubah sistem produksi kartu agar lebih memudahkan karyawan.	2	1	2
Kekurangan karyawan	Mengganti hari produksi di lain waktu atau meminta karyawan lain untuk datang disaat urusan lain mereka selesai.	2	1	2
Keterlambatan produksi	Tetap melakukan produksi tetapi dengan mengurangi jumlah target produksi jika karyawan yang dapat hadir sedikit.	3	2	6

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kekurangan persediaan kebutuhan produksi	Jika kebutuhan tersebut diperlukan, maka karyawan akan membeli terlebih dahulu persediaan yang telah habis.	1	1	1
Kebutuhan alat produksi rusak	Pemilik akan mengganti atau mengupgrade alat yang telah rusak dengan alat baru.	1	1	1
Penumpukan barang produksi	Pemilik mencatat barang produksi pada hari tersebut.	2	4	8
Kesalahan pengiriman produk pesanan	Pemilik akan bertanggung jawab untuk mengirimkan kembali pesanan produk yang sesuai.	5	3	15
Kecacatan kartu yang diterima konsumen	Pemilik akan bertanggung jawab untuk mengirimkan kembali pesanan produk yang sesuai.	5	3	15
Kepuasan Konsumen	Pemilik akan meminta maaf dan menawarkan pengiriman bonus produk secara gratis untuk konsumen.	2	3	6
Prosedur kerja (SOP)	Pemilik masih belum membuat SOP karyawan secara tertulis.	2	3	6

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kelalaian	Pemilik meminta leader hari itu untuk mencatat karyawan yang lalai saat bekerja dan melakukan tindakan dengan mengurangi jumlah insentif yang didapat hari itu.	4	3	12
Kompetensi dan keahlian	Pemilik memberikan pelatihan selama 3 hari dalam pengawasannya.	1	2	2
Kecurangan	Pemilik akan menimbang seberapa besar tingkat kecurangan yang dilakukan karyawan untuk ditindaklanjuti lebih.	1	3	3
Tidak fokus dan tidak teliti saat bekerja	Pemilik akan menegur karyawan tersebut dan mengurangi insentif yang didapatkan oleh karyawan tersebut pada hari itu.	2	3	6
Insentif kerja	Pemilik sering memberikan bonus kepada karyawan jika dapat melebihi target produksi atau penjualan bulan itu.	1	3	3

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Karyawan tidak profesional	Pemilik akan menegur dan memberikan peringatan kepada karyawan tersebut.	3	3	9
Evaluasi kinerja tidak rutin	Pemilik masih belum bisa melaksanakan evaluasi secara rutin setiap bulannya.	3	3	9
Pegawai sakit atau cidera	Pemilik menyediakan P3K ditempat kerja, dan menyuruh pulang karyawan jika memang sudah tidak kuat bekerja.	2	1	2
Perputaran kerja	Pemilik melakukan perputaran leader untuk karyawan produksi agar merasakan jadi pemimpin dan belajar memegang tanggung jawab besar.	1	1	1
Karyawan tidak puas	Pemilik akan mengajak diskusi dengan karyawan yang merasa tidak puas tersebut.	1	1	1
Gangguan jaringan Wifi	Mengganti jaringan Wifi dengan hotspot handphone karyawan.	4	3	12
Listrik padam	Pemilik hanya bisa menunggu sampai listrik menyala kembali.	2	1	2

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
<i>E-commerce down</i>	Pemilik hanya bisa menunggu sampai <i>e-commerce</i> tersebut dapat digunakan kembali.	3	1	3
Pelanggaran akun sosial media	Pemilik yang akan mengurus pelanggaran tersebut, dan mengevaluasi karyawan <i>live streaming</i> agar pelanggaran tidak terulang kembali.	4	4	16
Algoritma <i>fyp</i> tidak stabil	Pemilik hanya terus mengunggah konten-konten lainnya agar salah satu konten tersebut dapat <i>fyp</i> .	4	4	16
Video/suara terkena <i>takedown</i>	Pemilik hanya membiarkan video tersebut, tetapi jika penonton video tersebut sedikit maka akan dihapus.	2	1	2
Jumlah penonton konten video	Pemilik meminta seluruh karyawan untuk membagikan konten video yang baru diunggah agar penontonnya bisa banyak.	4	3	12
Kualitas konten sosial media yang dihasilkan	Mencari ide-ide menarik dan disesuaikan dengan keadaan yang dibutuhkan oleh target konsumen.	2	3	6

Kejadian Risiko	Pengendalian Yang Sudah Ada	Peringkat Risiko Saat ini		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Pemblokiran akun sosial media	Pemilik menghindari aktivitas yang dapat menimbulkan pemblokiran akun tersebut.	1	5	5
Cybercrime	Pemilik akan meminta bantuan kepada <i>platform e-commerce</i> yang dibajak tersebut.	1	5	5



Lampiran 7

**HASIL EVALUASI RISIKO**

**Tabel Hasil Penempatan Skor Risiko**

Kemungkinan		Dampak				
		1	2	3	4	5
		Negligible	Small	Moderate	Severe	Catastrphic
5	Almost Certain		R1	R2, R3, R10, R11		
4	Likely			R14, R24, R30	R27, R28	
3	Possible	R26	R6	R19, R20		
2	Unlikely	R4, R5, R21, R25, R29		R12, R13, R17, R31	R9	
1	Rare	R7, R8, R22, R23	R15	R16, R18		R32, R33

**Tabel Hasil Analisis Perlakuan Risiko Mendatang**

Kode Risiko	Kriteria Manajemen Risiko		Orang yang Bertanggung Jawab
R1	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R2	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R3	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R4	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan

Kode Risiko	Kriteria Manajemen Risiko		Orang yang Bertanggung Jawab
R5	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R6	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R7	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R8	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R9	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R10	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R11	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R12	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R13	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R14	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R15	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R16	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R17	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R18	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R19	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik

Kode Risiko	Kriteria Manajemen Risiko		Orang yang Bertanggung Jawab
R20	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R21	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R22	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R23	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R24	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R25	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R26	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R27	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R28	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R29	Menerima	Mempertahankan risiko dengan keputusan yang tepat.	Karyawan
R30	Perhatian Manajemen yang mendesak	Mengubah kemungkinan dan dampak yang akan timbul.	Pemilik
R31	Manajemen Kontrol diperlukan	Menghindari risiko atau melanjutkan aktivitas yang ada.	Pemilik
R32	Memantau	Mengambil atau meningkatkan peluang dari risiko yang muncul.	Pemilik dan Karyawan
R33	Memantau	Mengambil atau meningkatkan peluang dari risiko yang muncul.	Pemilik dan Karyawan

Lampiran 8

HASIL ANALISIS PERLAKUAN RISIKO MENDATANG

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Medatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Keterlambatan percetakan	Memesan kartu pada percetakan minimal 3 hari sebelum jadwal produksi kartu dilaksanakan.	3	1	3
Kerusakan kartu	Meminta pihak percetakan untuk lebih teliti.	3	2	6
Jumlah kartu saat produksi berkurang/bertambah	Meminta karyawan produksi untuk lebih teliti ketika sedang bekerja.	3	2	6
Waktu pengerjaan produksi terlalu lama	Tetap dengan mengubah sistem produksi kartu agar lebih memudahkan karyawan.	2	1	2
Kekurangan karyawan	Tetap dengan mengganti hari produksi dilain waktu atau meminta karyawan lain untuk datang disaat urusan lain mereka selesai.	2	1	2
Keterlambatan produksi	Melakukan pengecekan produk setiap minggu untuk mengatur jadwal produk penjualan sebelum produk habis terjual.	1	1	1

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Medatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kekurangan persediaan kebutuhan produksi	Tetap dengan meminta bantuan karyawan untuk membeli terlebih dahulu persediaan yang telah habis.	1	1	1
Kebutuhan alat produksi rusak	Pemilik tetap menggantu atau mengupgrade alat produksi yang telah rusak.	1	1	1
Penumpukan barang produksi	Membuat barcode pada masing-masing edisi produk agar barang masuk dan keluar akan discan terlebih dahulu menggunakan sistem.	1	1	1
Kesalahan pengiriman produk pesanan	Pemilik harus lebih memperhatikan karyawan saat mengemas produk pesanan konsumen agar tidak mengirimkan produk dua kali.	3	2	6
Kecacatan kartu yang diterima konsumen	Pemilik harus lebih memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan sebelum diperjualbelikan kepada konsumen.	3	2	6

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Medatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Kepuasan Konsumen	Membuat atau menyediakan akses konsumen untuk memberikan saran dan kritik atas pelayanan serta kualitas produk yang dibelinya.	1	1	1
Prosedur kerja (SOP)	Pemilik sebaiknya membuat SOP secara tertulis untuk para karyawan.	1	1	1
Kelalaian	Pemilik dapat lebih mempertegas aturan yang telah ditetapkan dengan memberikan batasan kelalaian yang boleh dilakukan karyawan dalam satu bulan tersebut.	2	2	4
Kompetensi dan keahlian	Pemilik tetap memberikan pelatihan sesuai dengan perlakuan risiko sebelumnya.	1	2	2
Kecurangan	Pemilik tetap mempertimbangkan tingkat kecurangan yang dilakukan oleh karyawan.	1	3	3

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Medatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Tidak fokus dan tidak teliti saat bekerja	Pemilik dapat memberikan jeda waktu istirahat kepada karyawan jika mereka sudah mulai lelah.	1	1	1
Insentif kerja	Pemilik tetap royal kepada para karyawan.	1	3	3
Karyawan tidak profesional	Pemilik harus lebih tegas dengan para karyawan agar tidak membawa masalah pribadi ke dalam pekerjaan.	1	1	1
Evaluasi kinerja tidak rutin	Pemilik harus lebih sering untuk melakukan evaluasi kinerja pada karyawan untuk semakin memperbaiki sistem operasional yang ada.	1	1	1
Pegawai sakit atau cidera	Tetap menyediakan P3K untuk karyawan.	2	1	2
Perputaran kerja	Tetap memberikan kesempatan karyawan lain untuk memegang tanggung jawab besar sebagai atasan.	1	1	1

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Medatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Karyawan tidak puas	Pemilik tetap memberikan waktu diskusi bersama dengan karyawan.	1	1	1
Gangguan jaringan Wifi	Menggunakan jaringan <i>wifi</i> yang memiliki sinyal bagus pada area kantor.	3	3	9
Listrik padam	Tetap menggunakan perlakuan risiko sebelumnya.	2	1	2
<i>E-commerce down</i>	Tetap menggunakan perlakuan risiko sebelumnya.	3	1	3
Pelanggaran akun sosial media	Karyawan <i>live streaming</i> harus lebih memperhatikan aturan yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan saat bekerja.	2	3	6
Algoritma <i>fyp</i> tidak stabil	Pemilik harus tetap mempelajari algoritma Tiktok atau bisa dengan mengikuti ataupun membayar <i>campaign</i> yang sedang diselenggarakan.	3	3	9

Kejadian Risiko	Perlakuan Risiko Berikutnya	Peringkat Risiko Medatang		
		Kemungkinan	Dampak	Skor Risiko Saat ini
Video/suara terkena <i>takedown</i>	Tetap menggunakan perlakuan risiko sebelumnya.	2	1	2
Jumlah penonton konten video	Pemilik dapat menggunakan seluruh akun sosial media yang dimiliki untuk menarik penonton melihat konten-konten yang telah dibuat.	3	3	9
Kualitas konten sosial media yang dihasilkan	Pemilik dapat mencari ide konten dengan melihat atau memahami kejadian apa saja yang ada disekitar.	2	2	4
Pemblokiran akun sosial media	Pemilik dan karyawan harus tetap saling memahami peraturan yang tidak diperbolehkan untuk masing-masing <i>platform</i> .	1	5	5
<i>Cybercrime</i>	Pemilik dan karyawan harus saling waspada untuk menjaga keamanan <i>platform</i> yang dimiliki.	1	5	5

Lampiran 9

HASIL DOKUMENTASI

