

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, laporan skripsi dengan judul “ANALISIS RISIKO OPERASIONAL PADA X DENTAL CARE” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari Agustus 2020 – Desember 2020. Skripsi merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Dr. Nuri Arum Anugrahati selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.
3. Bapak Laurence, M.T. selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Ibu Priskila Christine Rahayu, S.Si., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pelita Harapan atas dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan skripsi.
5. Prof. Dr. Manlian Ronald A. Simanjuntak, S.T., M.T., D.Min. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan dukungan kepada penulis selama pelaksanaan skripsi.
6. Bapak Rudy Vernando Silalahi, S.E., M.T. selaku co-pembimbing skripsi yang memberikan saran-saran kepada saya dalam pengerjaan laporan skripsi
7. Orang tua dan adik penulis yang telah memberikan dukungan moral, materi, dan doa selama pelaksanaan skripsi.

8. drg. Winny selaku pemilik dan dokter gigi di X *Dental Care* yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dan menjadi responden pihak X *Dental Care*.
9. Ibu Endah Sri Wahyuni selaku asisten dokter gigi yang dipercayai sebagai pihak manajemen meluangkan waktunya untuk menjadi responden pihak X *Dental Care*.
10. drg. Alexander Anugrahputra, drg. Arie Fitriana, Sp.KG, drg. Diah Andriasti, Sp.Pros, drg. Diah Puji Astuti, MM, dan drg. Angella Carolina yang menyempatkan diri untuk menjadi responden pihak pakar dalam penelitian ini.
11. Bramelda Putri Ibrahim selaku sepupu penulis yang menyempatkan diri untuk membantu dan menemani mencari responden pakar di bidang kesehatan gigi dan mulut.
12. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Tangerang, 15 Februari 2021

(Ramira Nurandita)

DAFTAR ISI

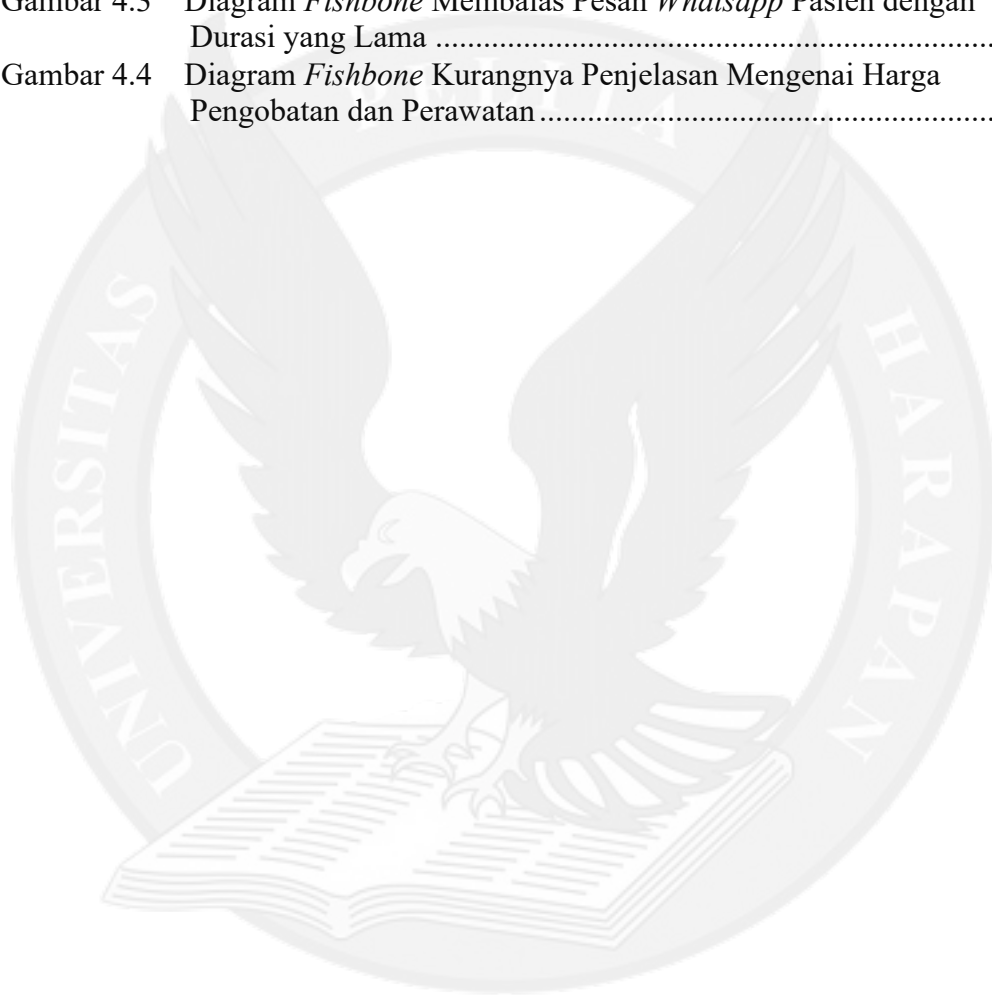
halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Pembatasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Risiko	7
2.2 Manajemen Risiko	9
2.2.1 Tujuan Manajemen Risiko.....	10
2.2.2 Tahapan Manajemen Risiko	12
2.3 Risiko Operasional	16
2.4 Pengukuran Potensi Risiko	17
2.5 Diagram <i>Fishbone</i>	21
2.6 Hasil Penelitian yang Relevan	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Proses Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Data Penelitian	31
3.4 Instrumen Penelitian.....	32
3.5 Metode Pembahasan Hasil Penelitian	33

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Kajian Potret Proyek <i>X Dental Care</i>	34
4.1.1	Profil <i>X Dental Care</i>	34
4.1.2	Struktur Organisasi	35
4.2	Responden Penelitian	36
4.2.1	Responden Penelitian Pakar	37
4.2.2	Responden Penelitian Pihak <i>X Dental Care</i>	39
4.3	Pengumpulan Data	41
4.3.1	Faktor Risiko yang Dimiliki dari Risiko Operasional	41
4.3.2	Tingkat Probabilitas dan Dampak Risiko Operasional <i>X Dental Care</i>	53
4.4	Analisis.....	55
4.4.1	Potensi-Potensi Risiko Operasional pada <i>X Dental Care</i> .	55
4.4.2	Analisis Risiko Operasional pada <i>X Dental Care</i>	56
4.4.3	Rekomendasi.....	67
4.4.3.1	Membalas Pesan <i>Whatsapp</i> Pasien dengan Durasi yang Lama.....	67
4.4.3.2	Kurangnya Penjelasan Mengenai Harga Perawatan dan Pengobatan.....	71
4.4.3.3	Pemberian Rekomendasi	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A.....		

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Diagram <i>Fishbone</i>	21
Gambar 3.1 Bagan Proses Penelitian Lanjutan	27
Gambar 4.1 Potret Ruang Praktek di X <i>Dental Care</i>	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.3 Diagram <i>Fishbone</i> Membalas Pesan <i>Whatsapp</i> Pasien dengan Durasi yang Lama	68
Gambar 4.4 Diagram <i>Fishbone</i> Kurangnya Penjelasan Mengenai Harga Pengobatan dan Perawatan	71



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Klasifikasi Skala Penilaian Probabilitas dan Dampak	19
Tabel 2.2 Kriteria Penggolongan Probabilitas Risiko.....	19
Tabel 2.3 Kriteria Penggolongan Dampak Risiko	20
Tabel 2.4 Matriks Evaluasi Risiko	20
Tabel 4.1 Hasil Formulir <i>Checklist</i> Risiko Proses oleh Pakar	41
Tabel 4.2 Hasil Formulir <i>Checklist</i> Risiko Proses oleh Pihak Manajemen X <i>Dental Care</i>	43
Tabel 4.3 Hasil Formulir <i>Checklist</i> Risiko Sumber Daya Manusia oleh Pakar ..	47
Tabel 4.4 Hasil Formulir <i>Checklist</i> Risiko Sumber Daya Manusia oleh Pihak Manajemen X <i>Dental Care</i>	48
Tabel 4.5 Hasil Formulir <i>Checklist</i> Risiko Eksternal oleh Pakar.....	50
Tabel 4.6 Hasil Formulir <i>Checklist</i> Risiko Eksternal oleh Pihak Manajemen X <i>Dental Care</i>	51
Tabel 4.7 Kriteria Penggolongan Probabilitas Risiko.....	53
Tabel 4.8 Kriteria Penggolongan Dampak Risiko	54
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Penilaian Probabilitas dan Dampak Risiko	54
Tabel 4.10 Potensi-Potensi Risiko Operasional di X <i>Dental Care</i>	55
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan <i>Severity Index</i> Probabilitas dan Dampak.....	59
Tabel 4.12 Klasifikasi Skala Penilaian Probabilitas	61
Tabel 4.13 Klasifikasi Skala Penilaian dan Dampak	62
Tabel 4.14 Klasifikasi Tingkat Probabilitas dan Dampak	62
Tabel 4.15 Matriks Evaluasi Risiko Operasional X <i>Dental Care</i>	64
Tabel 4.16 Tingkat Risiko Operasional X <i>Dental Care</i>	64
Tabel 4.17 Akar Permasalahan Membalas Pesan <i>Whatsapp</i> Pasien dengan Durasi yang Lama	68
Tabel 4.18 Akar Permasalahan Kurangnya Penjelasan Mengenai Harga Perawatan dan Pengobatan	71
Tabel 4.19 Pemberian Rekomendasi untuk X <i>Dental Care</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A	
Formulir <i>Checklist</i> untuk Pakar.....	A-1
Formulir Checklist untuk Pihak Manajemen X <i>Dental Care</i>	A-2
Lampiran B	
Kuesioner Penilaian Probabilitas dan Dampak.....	B-1

