

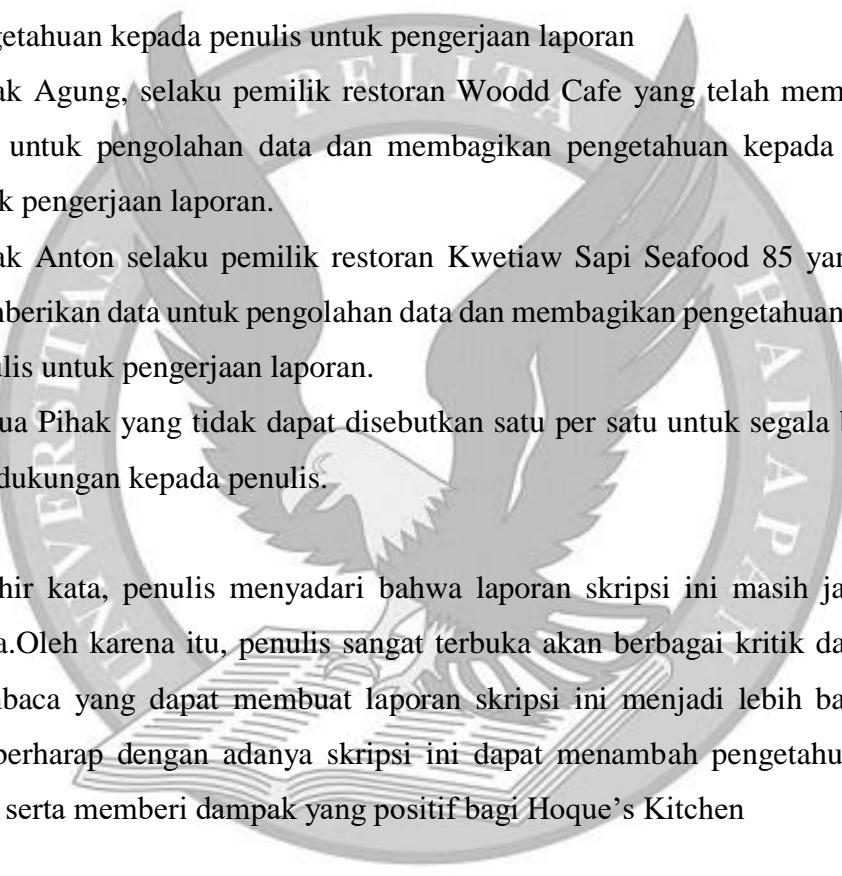
## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, laporan skripsi dengan judul “ANALISIS RISIKO ASPEK OPERASIONAL HOQUE’S KITCHEN” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari Agustus 2019 mulai hingga akhir Desember 2019. 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 diperoleh dari perkuliahan.

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

1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita harapan;
2. Ibu Dela Rosa, M.M., M.Sc., Apt. selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi;
3. Ibu Priskila Christine R., S.Si., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pelita Harapan yang telah membantu kegiatan perkuliahan penulis;
4. Bapak Laurence, S.T., M.T. selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi;
5. Bapak Prof. Dr. Manlian Ronald A.Simanjuntak, S.T., M.T., D.Min., selaku pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya dalam penggerjaan laporan;
6. Bapak Rudy Vernando Silalahi, S.E., M.T., selaku co-pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya dalam penggerjaan laporan;

- 
7. Bapak Faridul Islam Hoque, selaku pemilik restoran Hoque's Kitchen yang telah banyak mendampingi, memberikan data untuk pengolahan data dan membagikan pengetahuan kepada penulis untuk penggerjaan laporan;
  8. Bapak Hyder Jahan Sadi, selaku pihak manajemen Hoque's Kitchen yang telah banyak mendampingi, memberikan data untuk pengolahan data dan membagikan pengetahuan kepada penulis untuk penggerjaan laporan;
  9. Bapak Yogen Marshel Wijaya, selaku pemilik dari restoran IVEGAN GADING SERPONG yang telah memberikan data untuk pengolahan data dan membagikan pengetahuan kepada penulis untuk penggerjaan laporan
  10. Bapak Agung, selaku pemilik restoran Woodd Cafe yang telah memberikan data untuk pengolahan data dan membagikan pengetahuan kepada penulis untuk penggerjaan laporan.
  11. Bapak Anton selaku pemilik restoran Kwetiaw Sapi Seafood 85 yang telah memberikan data untuk pengolahan data dan membagikan pengetahuan kepada penulis untuk penggerjaan laporan.
  12. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala bantuan dan dukungan kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan berbagai kritik dan saran dari pembaca yang dapat membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat menambah pengetahuan para pembaca serta memberi dampak yang positif bagi Hoque's Kitchen

Tangerang, 13 Februari 2020

(Yorvan Oktavianus)

## DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL .....	
PERNYATAAN TENTANG TUGAS AKHIR DAN PENYERAHAN HAK NONEKSKLUSIF TANPA ROYALTY .....	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan Penelitian .....	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Permasalahan Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Pengertian Risiko.....	6
2.2 Manajemen Risiko Menurut PMBOK.....	7
2.3. Risiko Operasional Menurut Lam (2014).....	13
2.4 Diagram <i>Fishbone</i> .....	14
2.5 Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
3.1 Proses Penelitian.....	21
3.2 Instrumen Penelitian.....	25
3.3 Cara Analisis yang Digunakan .....	26
3.4 Metode Pembahasan Hasil Penelitian .....	27
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN .....	28
4.1 Responden Penelitian .....	28
4.2.Data Penelitian.....	33
4.2.1 Data Primer.....	33
4.2.1.1 Risiko-Risiko yang Ada di Hoque's Kitchen .....	33
4.2.1.2 Tingkat Probabilitas dan Dampak Risiko-Risiko Aspek Operasional.....	46

4.2.2. Data Sekunder.....	48
4.3. Analisis .....	51
4.3.1 Analisis Permasalahan Penelitian Pertama.....	52
4.3.2 Analisis Permasalahan Kedua .....	52
4.3.3 Analisis Permasalahan Ketiga .....	62
4.3.3.1 Penyajian Makanan Lama .....	62
4.3.3.2 Karyawan Tidak Menjalankan Instruksi Dengan Benar .....	62
4.3.3.3 Rekomendasi yang Diberikan .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN A



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Diagram <i>Fishbone</i> .....	15
Gambar 3.1 Diagram Aliran Metode Penelitian .....	23
Gambar 4.1 Restoran Hoque's Kitchen .....	48
Gambar 4.2 Restoran Hoque's Kitchen (2).....	49
Gambar 4.3 Menu yang Ada di Hoque's Kitchen.....	50
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Hoque's Kitchen .....	51
Gambar 4.5 Matriks Evaluasi Risiko .....	59
Gambar 4.6 Diagram <i>Fishbone</i> Risiko Penyajian Makanan yang Terlalu Lama .	63
Gambar 4.7 Diagram <i>Fishbone</i> Risiko Karyawan Tidak Menjalankan Instruksi dengan Benar .....	65



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Kriteria Penggolongan Probabilitas Risiko.....	10
Tabel 2.2 Kriteria Penggolongan Dampak Risiko .....	10
Tabel 2.3 Matriks Evaluasi Risiko.....	11
Tabel 4.1 Hasil Form <i>Checklist</i> Risiko Proses Oleh Pakar.....	34
Tabel 4.2 Hasil Form <i>Checklist</i> Risiko Proses Hoque's Kitchen .....	35
Tabel 4.3 Hasil Form <i>Checklist</i> Risiko SDM Oleh Pakar .....	38
Tabel 4.4 Hasil Form <i>Checklist</i> Risiko SDM Hoque's Kitchen .....	39
Tabel 4.5 Hasil Form <i>Checklist</i> Risiko Insidental Oleh Pakar .....	42
Tabel 4.6 Hasil Form <i>Checklist</i> Risiko Insidental Hoque's Kitchen .....	43
Tabel 4.7 Kriteria Penggolongan Probabilitas Risiko.....	46
Tabel 4.8 Kriteria Penggolongan Dampak Risiko .....	46
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Tingkat Probabilitas dan Dampak.....	47
Tabel 4.10 Risiko-Risiko Aspek Operasional di Hoque's Kitchen .....	52
Tabel 4.11 Nilai <i>Severity Index</i> Tingkat Probabilitas dan Dampak.....	55
Tabel 4.12 Kategori Tingkat Probabilitas dan Dampak.....	57
Tabel 4.13 Tingkat Risiko Aspek Operasional Hoque's Kitchen.....	59
Tabel 4.14 Akar Masalah Risiko Penyajian Makanan Lama.....	64
Tabel 4.15 Akar Masalah Risiko Karyawan Tidak Menjalankan Instruksi Dengan Benar.....	66
Tabel 4.16 Rekomendasi yang Diberikan Untuk Hoque's Kitchen.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

halaman

Lampiran A. Form <i>Checklist</i> Untuk Pakar.....	A-1
Lampiran B. Form <i>Checklist</i> Untuk Manajemen Hoque's Kitchen.....	B-1
Lampiran C. Kuesioner untuk Pihak Manajemen Hoque's Kitchen.....	C-1
Lampiran D. Dokumentasi dengan Pakar dan Pihak Manajemen .....	D-1

