

Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Bisnis dalam Small Business Development pada UMKM Cafe Abang

Yuswardi¹, Jefri Ariffendi², Nova Elisa³, Jennifer Agatha⁴, Suyanti⁵, Richad⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Internasional Batam

Manajemen risiko adalah kegiatan menemukan dan analisis untuk sistematis yang akan dipergunakan sebuah perusahaan dalam menghadapi sebuah ketidakpastian dengan harapan dengan sistematis tersebut dapat menciptakan profitabilitas dan mengurangi kerugian yang akan terjadi dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu, usaha bisnis harus dapat menganut Manajemen Risiko. Melalui metode etnografi dan metode pendidikan sehingga dapat menganalisis Cafe Abang dalam perihal Manajemen Risiko. Manajemen Risiko yang direalisasikan Cafe Abang tergolong baik untuk masa berjalan usaha bisnis selama 4 tahun.

Kata kunci: Manajemen Risiko, Risiko Strategis, Perencanaan Sumber Daya

Copyright (c) 2022 Yuswardi

✉ Corresponding author :

Email Address : yuswardi@uib.edu

PENDAHULUAN

Risiko adalah ketidakpastian dalam sebuah hal yang dapat menyebabkan kerugian maupun keuntungan dalam sebuah tindakannya. Sehingga untuk menghadapi ketidakpastian tersebut terutama dalam kita menjalankan sebuah usaha tentunya membutuhkan manajemen risiko. Manajemen risiko dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan, dimana manajemen risiko ialah kegiatan menemukan dan analisa untuk sistematis yang akan dipergunakan sebuah perusahaan dalam menghadapi sebuah ketidakpastian dengan harapan dengan sistematis tersebut dapat menciptakan profitabilitas dan mengurangi kerugian yang akan terjadi dalam sebuah perusahaan. Mitra yang dianalisis bernama "Cafe Abang" yang berlokasi pada Kompleks Ruko Kintamani, Blok E No. 5 di belakang Alfamart, Kintamani. Pemilik Cafe Abang bernama Sofian yang memiliki visi dan misi serta motto dalam mendirikan "Cafe Abang" adalah menyumbang sedikit tenaga atas penyelamatan bumi dari serangan efek rumah kaca dengan membuka kafe menu vegetarian. Dengan tidak mengonsumsi daging dapat membantu mengurangi risiko efek rumah kaca. Cafe Abang tidak menggunakan *Styrofoam* untuk *packaging* dan sedotan plastik, sebab dengan pengurangan pemakaian *Styrofoam* dan sedotan plastik dapat mengurangi peningkatan sampah plastik. Cafe Abang termasuk rumah makan yang memiliki harga makanan dan minuman yang menengah ke bawah. Target pasar yang diambil Cafe Abang adalah anak kalangan SMP, SMA, dan mahasiswa maka harga yang ditentukan oleh Cafe Abang adalah harga yang menengah ke bawah. Segmentasi usia yang dipilih beliau adalah remaja khususnya anak sekolah dan kuliah, sehingga beliau mempromosikan usahanya melalui media sosial seperti Facebook dan Instagram.

Dengan mengetahui pentingnya kesadaran atas kepedulian kita terhadap bumi. Maka dari itu, kami berinisiatif untuk membantu Cafe Abang dengan menganalisis kondisi pasar saat ini dengan memperhatikan manajemen risiko yang akan dilakukan dan belum dilakukan. Lalu,

apakah dari Cafe Abang sendiri sudah dapat memahami pentingnya Manajemen Risiko dengan baik? Dan juga pentingnya manajemen risiko dalam menjalankan usahanya, terutama kondisi sosial dan ekonomi yang membutuhkan banyak perubahan.

A. Manajemen Risiko (*Risk Management*)

Manajemen Risiko (*Risk Management*) adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk mengatasi serta mencegah terjadinya risiko dalam suatu perusahaan. Proses kegiatan tersebut dapat berupa merencanakan, mengidentifikasi, mengukur, dan menyusunnya hingga terbentuk suatu proses untuk menangani terjadinya risiko. Dengan adanya Manajemen Risiko (*Risk Management*), dapat diketahui seberapa besar risiko yang akan dihadapi oleh perusahaan dan bagaimana dampaknya, sehingga dapat berguna untuk melindungi perusahaan dari hal yang berpotensi menyebabkan bahaya seperti kerugian (Sertifikasiku, 2021).

Dengan adanya Manajemen Risiko (*Risk Management*), dapat membuat sebuah rencana untuk proses kegiatan dalam menghadapi sejumlah risiko yang akan berdampak pada tujuan atau visi misi perusahaan sehingga dapat berguna untuk menghindari perusahaan dari kegagalan mencapai tujuan (NISP, 2021). Manajemen Risiko (*Risk Management*) dapat berguna dalam bidang keuangannya karena memiliki peran untuk mengurangi berbagai pengaruh yang dapat menyebabkan perusahaan mengalami kebangkrutan. Manajemen Risiko (*Risk Management*) jika diterapkan secara efektif maka juga bisa membantu perusahaan untuk meningkatkan laba atau keuntungan karena dapat digunakan sebagai proses identifikasi dalam pengelolaan sumber daya. Jika terdapat sumber daya yang pengelolaannya kurang baik, maka dapat dianalisa menggunakan Manajemen Risiko (*Risk Management*). Tahapan utama yang dapat membuat proses Manajemen Risiko (*Risk Management*) menjadi efektif dan efisien adalah sebagai berikut (Mahadewi, n.d.):

✓ Penetapan Konteks

Penetapan Konteks dibutuhkan untuk meninjau sasaran organisasi, lingkungan yang hendak dicapai, pihak-pihak luar yang berkepentingan, dan keberagaman dalam jenis-jenis risiko. Dari adanya Penetapan Konteks tersebut dapat diketahui bagaimana sifat dari risiko yang akan dihadapi, sehingga dapat membantu perusahaan dalam menganalisa risiko yang memiliki hubungan antara risikonya dengan lingkungan perusahaan, baik dari lingkungan dalam maupun luar.

✓ Penilaian Risiko

Penilaian Risiko merupakan tahap yang penting dalam Manajemen Risiko (*Risk Management*), dimana penilaian ini bertujuan untuk meninjau dan menganalisis risiko apa saja yang dapat mempengaruhi tujuan dari sebuah perusahaan.

✓ Penanganan Risiko

Merupakan perencanaan yang dilakukan untuk mengurangi risiko agar bisa mendapatkan solusi dari penanganan risiko tersebut, sehingga perencanaan tersebut dapat berjalan dengan baik.

B. Perencanaan Sumber Daya Perusahaan untuk Bisnis

Perencanaan Sumber Daya Perusahaan atau biasanya dikenal dengan *Enterprise Resource Planning (ERP)* merupakan bagian dari usaha bisnis yang penting usaha keberlangsungan hidup usaha bisnis. *Enterprise Resource Planning (ERP)* merupakan sistem informasi untuk mengidentifikasi dan merencanakan sisi sumber daya yang dibutuhkan perusahaan

supaya dapat digunakan, diproduksi, dikirim dan dihitung secara efektif dan efisien sehingga dapat merespons kebutuhan konsumen dengan baik (Atma, 2016).

Manfaat *Enterprise Resource Planning (ERP)* yaitu efisiensi proses bisnis sehingga proses dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi secara internal maupun eksternal dalam dan luar usaha bisnis (Yuswardi & Jesen, 2022). Dalam *Enterprise Resource Planning (ERP)* terdapat beberapa analisis untuk usaha bisnis yaitu:

- ✓ Analisis Strategi Usaha, yang berkaitan strategi usaha bisnis adalah hal yang ingin dicapai oleh usaha bisnis dalam waktu periode tertentu dan keuntungan yang akan didapatkan dalam tindakan tersebut serta tidak lupa dengan menganalisis tingkat kompetitif bisnis usaha apakah dapat bersaing dengan kompetitor lain.
- ✓ Analisis Sumber Daya Manusia (SDM), yang berkaitan dengan cara manajemen perusahaan untuk menggerakkan dan mempergunakan sumber daya manusia yang terdapat dalam perusahaan dengan efektif dan efisien.
- ✓ Analisis Infrastruktur, yang berkaitan dengan infrastruktur yang harus dipersiapkan dan *budgeting* untuk infrastruktur untuk menjamin pergerakan operasional perusahaan.
- ✓ Analisis Teknologi, yang berkaitan dengan teknologi yang harus sesuai dengan perkembangan zaman dan kondisi usaha bisnis sekarang, serta menjamin teknologi tersebut dapat meningkatkan proses profitabilitas usaha bisnis.

METODOLOGI

Metode Etnografi merupakan metode pelaksanaan yang dilakukan antar peneliti dengan seseorang atau kelompok yang dianalisis dan pelaksanaan tersebut dilakukan dengan observasi dan wawancara. Penelitian dimulai dengan melakukan wawancara bersama pemilik Cafe Abang atas nama Sofian dengan mengetahui visi, misi, motto dan strategi pemasaran yang telah direalisasikan oleh beliau. Dengan mengetahui strategi pemasaran yang telah dilakukan oleh pemilik Cafe Abang, maka dari sini dapat dilengkapi dengan penelitian manajemen risiko Cafe Abang

Metode Pelaksanaan Pendidikan adalah metode pelaksanaan yang dilakukan melalui pendidikan maupun penyuluhan dengan tujuan dapat meningkatkan pemahaman atau kesadaran subjek dalam hal tersebut. Maka dari sini, untuk metode pelaksanaan tidak lupa disusul dengan metode pelaksanaan yang berupa penyuluhan, dimana merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk penyampaian informasi tertentu terhadap bidang tersebut.

ANALISA DATA

Cafe Abang merupakan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang berlokasi pada Kompleks Ruko Kintamani, Blok E No. 5, belakang Alfamart, Batam. Dimana mayoritas orang bervegetarian di daerah tersebut. Cafe Abang memiliki *tagline* yang bagus yaitu #semuademiadek dimana Cafe Abang menyumbang semua tenaga dan pikiran untuk melayani konsumen atau yang biasa disebut dengan "Adek".

A. Risk Strategic

Strategi bisnis dan etika bisnis yang diterapkan Cafe Abang adalah menyediakan produk makanan dan minuman vegetarian untuk setiap masyarakat yang bervegetarian maupun tidak bervegetarian. Dimana makanan dan minuman merupakan kebutuhan yang wajib bagi masyarakat untuk keberlangsungan hidup.

Makanan dan minuman tidak hanya sekedar bagaimana memenuhi kebutuhan dasar, namun juga dapat memberikan pengalaman yang berbeda ketika seseorang menikmati makanan dan minuman tersebut. Pemilik kafe yang bernama Sofian mengelola Cafe Abang dengan terlebih dahulu memahami kelebihan dan kekurangan apa yang terdapat dalam Cafe Abang. Sehingga Cafe Abang dapat bertahan selama 4 tahun sejak tahun 2018 yang artinya Cafe Abang juga sudah melewati masa serangan pandemi COVID-19. Harga produk Cafe Abang tergolong kategori menengah ke bawah dan tidak pernah terjadi kenaikan harga dalam 4 tahun terakhir walaupun adanya serangan dari pandemi COVID-19.

Ide desain, makanan, dan minuman semua dirancang oleh pemilik Cafe Abang sendiri. Beliau juga merupakan seorang yang menyukai seni sehingga beliau membuka rumah makan dengan konsep lesehan dan konsep klasik pertama kali di Batam. Meja makan yang terbuat dari papan pinus, tidak lupa juga dengan desain dari bambu dengan lampu yang remang-remang, dan juga musik yang tenang untuk menemani konsumen dikala makan.

Segmentasi usia yang dipilih pemilik Cafe Abang adalah remaja khususnya anak sekolah dan kuliah, sehingga beliau mempromosikan usahanya melalui media sosial seperti Facebook dan Instagram. Beliau mengetahui bahwa persentasenya rata-rata adalah anak muda yang sudah dapat mengakses media sosial. Beliau menganggap bahwa melakukan promosi melalui media sosial akan jauh lebih efektif karena lebih menghemat biaya serta jangkauannya yang lebih luas.

B. Risk People

Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) yang diterapkan oleh Cafe Abang yaitu pemilik Cafe Abang jarang marah kepada karyawannya karena sebagai seorang koki dan sebagai orang yang memiliki usaha makanan, hal yang nomor satu baginya adalah harus bahagia. Bagi beliau, jika hati kita emosional maka kita tidak akan bisa membuat suatu makanan yang enak. Jadi, beliau selalu membawa sikap yang santai ke karyawannya sehingga karyawannya bisa merasa *enjoy* dan nyaman dalam bekerja dengan beliau. Beliau juga memberikan fasilitas tempat tinggal dan makanan yang gratis. Semua kebutuhan dari karyawan Cafe Abang ditanggung oleh beliau. Beliau juga paling tidak suka memberikan makanan yang sudah tidak layak dimakan ke karyawannya. Menurut beliau karyawan hanyalah sebuah status, seharusnya kita juga membagikan makanan-makanan yang enak dan layak kepada mereka. Ini yang harus dipelajari oleh kita khususnya anak muda dalam membangun sebuah bisnis usaha. Kita jangan hanya berpikir untuk mendapatkan keuntungan saja. Selain berkontribusi untuk konsumen, kita juga harus berpikir bahwa orang-orang di sekitar kita juga harus dijaga dengan baik, supaya mereka bisa bekerja dan melayani pelanggan dengan hal yang serupa.

Pembagian struktur usaha bisnis dalam Cafe Abang adalah salah satu karyawan Cafe Abang yang bertugas di bagian kasir yang memiliki tanggung jawab atas pelayanan konsumen selalu memastikan pesanan konsumen dan penyampaian makanan dan minuman dilakukan dengan benar dan baik ke setiap tangan konsumen. Maka dari sini, konsumen dapat menyantap makanan dan minuman yang diinginkan. Kasir Cafe Abang akan selalu memberikan rekomendasi makanan dan minuman terhadap konsumen yang melakukan konsultasi kepada beliau serta selalu merekomendasikan produk makanan dan minuman yang banyak diminati oleh mayoritas konsumen dari Cafe Abang. Makanan yang biasa direkomendasi oleh pihak Cafe Abang adalah Nasi Enoki Abang, Mie Rebus Abang, Mie Goreng Abang, Paket A Abang, Paket B Abang, Paket C Abang, Nasi Tomat Abang. Selain itu, kasir tersebut selalu memberikan

kehangatan lewat senyuman dan layanan terbaiknya untuk setiap konsumen yang menghampirinya. Beliau juga melayani konsumen yang memesan melalui telepon dengan tujuan reservasi, dan selalu melayani dengan nada yang ramah dan baik.

Meningkatkan semangat atau menambah motivasi karyawan. Dalam memimpin Cafe Abang, beliau tidak menganggap mereka adalah karyawan yang sebatas bekerja dengannya, melainkan beliau menganggap mereka adalah bagian dari keluarga. Maka inilah yang beliau berikan kepada mereka adalah karyawan dari Cafe Abang dapat bebas makan dan minum. Beliau tidak pernah melarang mereka dalam melakukan hal apapun dengan syarat masih dalam konteks yang baik dan positif. Bahkan mereka diperbolehkan membawa pulang makanan setiap malam. Beliau mempunyai pemikiran seperti ini karena sewaktu kecil, beliau sangat berharap bahwa orang tuanya pulang dengan membawa makanan setiap malam. Jadi, disaat karyawannya pulang membawa makanan, beliau merasa anak dari karyawan tersebut pasti akan sangat bahagia.

C. Risk Operational

Cafe Abang selalu membeli bahan-bahan sendiri setiap hari karena pemilik Cafe Abang tidak suka bahan yang sudah tidak segar. Tentunya karena kita tahu konsumen juga tidak suka dengan yang tidak segar. Demi bisa menyediakan makanan yang masih segar dan bermutu untuk konsumen, beliau setiap hari pergi ke pasar untuk membeli bahan-bahan yang diperlukan untuk operasional Cafe Abang.

Konsumen Cafe Abang dapat mengakses informasi Cafe Abang pada Instagram Cafe Abang, yaitu @cafe_abang. Melalui bio Instagram Cafe Abang, konsumen dapat mengakses jam operasional, nomor telepon, diskon yang didapatkan ketika membeli makanan atau minuman di Cafe Abang, dan juga lokasi Cafe Abang. Dimana jam operasional Cafe Abang dibuka pada hari Selasa hingga Minggu jam 10.30 WIB hingga 21.00 WIB, dan dengan nomor telepon 0823-8661-9962. Pemilik Cafe Abang juga memberikan informasi bahwa kemasan Cafe Abang tidak menggunakan styrofoam, sebab beliau menganggap bahwa *styrofoam* dapat mengancam bumi kita. Adek yang membawa rantang makanan akan mendapatkan diskon sebesar 10%. Untuk mengetahui menu Cafe Abang yang terbaru dan harga menu Cafe Abang juga dapat diakses dalam *postingan* Instagram tersebut.

Cafe Abang tidak menggunakan *styrofoam*, bisa dilihat bahwa kepedulian Cafe Abang terhadap lingkungan sangat besar. Bukan hanya itu, bahkan dari awal hingga sekarang, beliau tidak pernah menggunakan gas elpiji 3 kg. Bisa dilihat gas elpiji 12 kg harganya Rp142.000,00, sedangkan yang 3 kg harganya Rp21.000,00. Dengan kata lain, beliau bisa hemat jika membeli yang 3 kg, tetapi Cafe Abang tetap lebih memilih dan menggunakan gas elpiji 12 kg. Bahkan Cafe Abang pernah mengalami kerugian beberapa juta dalam satu bulan hanya untuk gas. Alasan beliau tidak menggunakan gas elpiji 3 kg adalah karena gas tersebut tertulis untuk orang miskin atau menengah ke bawah. Jadi, Cafe Abang tidak menggunakan gas elpiji 3 kg karena tidak ingin mengambil hak orang lain yang membutuhkan. Ibu-ibu yang mengantri hanya untuk membeli dan mendapatkan gas 3 kg demi memasak untuk keluarganya, karena tidak sanggup membeli gas 12 kg, sedangkan kita mengambil haknya. Bagi beliau itu melanggar kode etik, tetapi masih banyak sekali hotel dan restoran besar yang tetap menggunakan gas 3 kg. Dengan ini, beliau berharap dapat mengajak rumah makan lain juga untuk bisa seperti mereka. Kemudian dari segi minyak, Cafe Abang juga rutin menggantikan minyaknya meskipun belum hitam atau kotor agar menu makanan yang dihasilkan Cafe Abang dapat bersih. Hal ini juga supaya konsumen atau pelanggan

yang memesan makanan dari Cafe Abang dengan lebih senang dan yakin terhadap makanan yang dipesan dari Cafe Abang.

D. Risk Reputational

Setiap bulan Cafe Abang akan melakukan *briefing* untuk mencari kekurangan di setiap bulannya, misalnya keluhan konsumen terhadap segi pelayanan atau makanan. Lalu kekurangan tersebut akan dicatat dan disampaikan saat *briefing* dan mereka akan mencari solusi bersama.

Penanganan keluhan yang dilakukan oleh Cafe Abang yaitu, mereka tentunya menerima keluhan dengan sabar, seperti mengenai porsi makan yang semakin berkurang dan minuman yang kurang manis atau terlalu manis dari konsumen. Dari sini Cafe Abang tentunya memberikan jawaban yang baik. Sebab selama Cafe Abang berdiri sejak tahun 2018, harga makanan dan minuman tidak pernah berubah, sedangkan harga barang pokok dan perlengkapan lainnya terus meningkat.

E. Risk Financial

Penghasilan Cafe Abang kurang lebih Rp 60.000.000,00 per tahunnya. Namun sejak pandemi COVID-19, omset Cafe Abang menurun, tetapi beliau tetap berpandangan positif. Beliau merasa bahwa jika beliau tidak bisa mendapatkan omset di Cafe Abang, mungkin beliau bisa mendapatkannya di tempat lain. Contohnya, beliau sendiri bekerja sebagai *marketing* di Abang Properti dan membuat karya seni. Beliau mendapatkan penghargaan "*best seller*" di Abang Properti dan mendapatkan banyak piagam serta penghargaan di acara-acara seni seperti Rekor MURI (Museum Rekor Dunia Indonesia).

Proses pembayaran tagihan Cafe Abang dapat dilakukan setelah konsumen telah selesai makan. Dari konsumen sendiri dapat membayar tagihan dengan 2 cara, baik itu melalui *cash* maupun debit. Untuk debit dapat melakukan pembayaran melalui QRIS, *Shopeepay*, dan *GoPay*. Cafe Abang mempercayai proses *delivery* kepada GoFood, GrabFood, maupun ShopeeFood, sehingga konsumen dapat mengakses makanan dan minuman Cafe Abang tanpa keluar dari rumah.

F. Risk Public Perception

Cafe Abang menganut *Marketing Concept* yang lebih memusat kepada konsumen Cafe Abang, menciptakan inovasi makanan yang baru dan lingkungan kafe yang bersuasana bagus agar konsumen dapat merasakan kenyamanan saat berada di Cafe Abang. Cafe Abang juga menganut *Societal Concept* yang mengutamakan peningkatan kesejahteraan konsumen Cafe Abang secara jangka panjang. Dibanding dengan pesaing lainnya, pada dasarnya tujuan Cafe Abang adalah ingin menyumbang kekuatan untuk menyelamatkan bumi dari dampak efek rumah kaca. Cafe Abang berharap kedepannya terutama pada wilayah Batam, terdapat semakin banyak orang yang bervegetarian dan juga meningkatnya angka rumah makan vegetarian.

G. Risk Technology

Cafe Abang menggunakan sistem penggunaan sistem teknologi yang masih menggunakan pencatatan manual untuk mengelola usaha bisnisnya. Proses pemesanan dapat dilakukan dengan 2 cara dengan cara yang pertama, konsumen langsung melakukan order pada kasir Cafe Abang atas makanan dan minuman yang diminati konsumen. Dan cara kedua, konsumen dapat menulis nama makanan dan minuman yang diminati pada kertas yang didesain oleh Cafe Abang

H. Risk Legal

Berdasarkan hukum undang - undang yang diaturkan oleh Indonesia mewajibkan setiap pengusaha wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Cafe Abang tentunya telah memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) tersebut dengan nomor induk berusaha 0220301781269. Dan pada setiap karya seni yang diciptakan oleh Cafe Abang selalu akan dimintakan Surat Hak Milik.

SIMPULAN

Manajemen risiko dilakukan oleh manajemen perusahaan, dimana manajemen risiko adalah kegiatan menemukan dan analisa untuk sistematis yang akan dipergunakan sebuah perusahaan dalam menghadapi sebuah ketidakpastian dengan harapan dengan sistematis tersebut dapat menciptakan profitabilitas dan mengurangi kerugian yang akan terjadi dalam sebuah perusahaan. Dalam proses pengelolaan sebuah usaha bisnis tentunya memerlukan seorang manajemen risiko yang dapat menganalisis atas tingkat bahaya risiko atas tindakan yang kita jalankan dalam produktivitas usaha bisnis.

Dari sini dapat kita ketahui bahwa penting adanya Manajemen Risiko dalam menjalankan usaha bisnis kita, dengan memperhatikan setiap tindakan yang akan dilakukan atau implementasi apakah terdapat risiko yang menguntungkan atau merugikan bagi usaha bisnis kita.

Metode pelaksanaan yang berupa pendidikan tersebut dimulai dari penyusunan proposal dengan memberikan saran terhadap Cafe Abang atas *feedback* konsumen terhadap layanan *service* Cafe Abang.

Cafe Abang memiliki jadwal operasional dari hari Selasa hingga Minggu dan tutup operasional pada hari Senin. Sering kali konsumen tidak mengingat bahwa Cafe Abang tutup operasional pada hari Senin, sehingga pulang atau berkunjung ke tempat lain ketika sudah tiba di Cafe Abang dan baru menyadari bahwa Cafe Abang tidak buka untuk operasional. Maka dari sini, Cafe Abang sebaiknya menggunakan media sosial yang berupa Instagram @cafe_abang untuk memberikan informasi di satu hari sebelumnya, yaitu pada hari Minggu, dimana dapat mengingatkan konsumen mengenai hari tutup jam operasional.

Cafe Abang memiliki visi dan misi yang bagus yaitu ingin menyumbang tenaga untuk menolong bumi dari efek rumah kaca yaitu dengan menggunakan *packaging* non *Styrofoam* dan tidak memberikan sedotan plastik untuk setiap minuman kecuali jika konsumen memintanya. Sering kali konsumen merasa pelayanan Cafe Abang kurang bagus atau tidak bagus. Maka dari sini, Cafe Abang harusnya mengedukasi konsumen mengenai *Sustainable Marketing* yang telah direalisasinya.

Cafe Abang masih menggunakan penulisan menu secara manual atau tulis tangan, untuk hal tersebut akan memakan waktu yang cukup lama untuk menulis pesanan terutama untuk pesanan dalam jumlah banyak. Maka dari sini, Cafe Abang sebaiknya menggunakan aplikasi kasir yang dapat mendukung Cafe Abang dari Absensi Karyawan, *Online Order*, *Marketplace*, *Food Delivery*, Buku Menu Digital, Akunting, *Back Office App*, QRIS, Laporan Profesional, Toko Online.

Karyawan kasir Cafe Abang memberikan rekomendasi makanan dan minuman terhadap konsumen yang melakukan konsultasi kepada karyawan kasir. Karyawan kasir selalu merekomendasikan produk makanan dan minuman yang banyak diminati oleh mayoritas konsumen. Namun dari karyawan kasir sendiri tidak menanyakan kepada konsumen sendiri mengenai jenis makanan atau minuman yang diinginkan dan rasa makanan dan minuman yang diinginkan dari konsumen. Dan tidak menjelaskan jenis produk makanan dan minuman yang ada dalam Cafe Abang. Maka dari sini, Cafe Abang harus mengedukasi karyawan kasir untuk memastikan keinginan konsumen.

Penanganan keluhan konsumen dalam hal makanan dan minuman tentunya sudah dilakukan dengan baik oleh Cafe Abang, untuk suasana yang diberikan Cafe Abang juga tergolong sangat nyaman bagi setiap konsumen yang berkunjung ke dalam Cafe Abang. Namun, banyak konsumen beranggapan dan meminta Cafe Abang untuk merenovasi tempat parkir pada Cafe Abang yang sangat susah digunakan untuk parkir. Maka dari sini, Cafe Abang boleh coba mempertimbangkan untuk renovasi parkir di depan Cafe Abang. Konsumen juga beranggapan dan meminta Cafe Abang untuk mengganti pintu toilet yang sudah lumayan rusak. Maka dari sini, Cafe Abang boleh coba mempertimbangkan untuk mengganti pintu toilet Cafe Abang pada lantai 2.

Dari sini, jika Cafe Abang ingin melakukan perubahan atas saran yang diberikan, maka Cafe Abang harus memperhatikan risiko yang akan dihadapi dalam melakukan tindakan *risk strategic* tersebut, apakah tindakan tersebut membawa risiko yang dapat menguntungkan atau merugikan usaha bisnis, dipertimbangkan dari jika melakukan perubahan tersebut apakah reputasi usaha bisnis dapat meningkat, apakah *financial* usaha bisnis dapat terganggu untuk pembayaran biaya operasional lainnya, dan apakah *technology* dan proses *operational* dapat mengalami peningkatan.

Refrensi :

Atma, M. (2016). *Perencanaan Sumber Daya Perusahaan*. Amilna.Inweb.Id.

Mahadewi, L. (n.d.). *Proses Manajemen Risiko*. Manajemen.Ac.Id.

NISP, O. (2021). *Pengertian Manajemen Risiko, Tujuan, Manfaat, & Jenisnya*. Ocbtnisp.Com.

Sertifikasiku. (2021). *Penjelasan Lengkap Manajemen Risiko - Definisi, Manfaat Tujuan, Peran dan Langkah-Langkah*. Sertifikasiku.Com.

Nurofik, A., Rahajeng, E., Munti, N. Y. S., Hardiansyah, A., Firmansyah, H., Sani, A., ... & Wiyono, A. S. (2021). PENGANTAR TEKNOLOGI INFORMASI. Penerbit Insania.

Sani, A. (2017). Sistem Manajemen Otomasi Perpustakaan Berbasis Open Source Senayan Library Management System (SLiMS)(Studi Kasus Perpustakaan H. Bata Ilyas STIE AMKOP Makassar). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(1), 47-65.

SYARIFUDDIN, S., ILYAS, J. B., & SANI, A. (2021). PENGARUH PERSEPSI PENDIDIKAN & PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KANTOR DINAS DIKOTA MAKASSAR. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2).

Boediman, S. F., Hendriarto, P., Satmoko, N. D., Sulistiyani, S., & Sani, A. (2021). The Relevance of Using Social Media Applications Strategies to Increase Marketing Potential of Indonesian Maritime Tourism (Analytical Study of Tourism Journals and Online Marketing). *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(4), 8791-8799.

Majid, A., & Sani, A. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Supervisi Kepala Ruangan terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Diruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit TK. II Pelamonia Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 310-412.

Sani, A., & Hafidah, A. (2020). Pengaruh Shopping Life Style Dan Fashion Involvement Terhadap Impulse Buying Behavior Masyarakat High Income Makassar. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 20(3), 231-238.

Irsan, I., & Sani, A. (2018). Praktik Manajemen Pengetahuan Pustakawan Dalam Mengembangkan Koleksi Lokal Makassar Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 121-135.

Munir, M., Fachmi, M., & Sani, A. (2020). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Mirai Management*, 5(3),

161-170.

- Syarifuddin, U., Ilyas, G. B., Misbahuddin, M., Mustafa, H., & Sani, A. (2022). Strategi Pengembangan Usaha Kerajinan Anyaman Rotan dan Bambu melalui Pemasaran Online di Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 2(2), 1-24.
- Boediman, S. F., Hendriarto, P., Satmoko, N. D., Sulistiyani, S., & Amar Sani, A. S. (2021). Relevance of social media applications as a marketing strategy for Indonesian tourism destinations (literature analysis study). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(3), 5705-5712.
- Makkira, M., Syakir, M., Kurniawan, S., Sani, A., & Ngandoh, A. M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 20-27.
- Asriani, A., Putri, N., Kurniawan, S., & Sani, A. (2022). Pengaruh Personal Selling terhadap Peningkatan Penjualan Alat Tulis pada CV. Etalase Mitra Jaya di Wajo pada Masa Lockdown Pandemi Covid 19. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 13-19.
- Yuswardi, Y., & Jesen, J. (2022). Analisa Dampak Intrinsic & Extrinsic Reward, Employee Perceived Training Effectiveness Dan Leadership Terhadap Perfoma Karyawan Yang Dimediasi Oleh Motivasi Karyawan Pada Agen Asuransi Kota Batam. *ECo-Buss*, 5(1), 146-158. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i1.333>