

MANAJEMEN RISIKO DISTRIBUTOR AQUA DI HJD

TESIS

Oleh:

**TOMBEK ROBERT TUA SIHOMBING
2204190021**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2024**

MANAJEMEN RISIKO DISTRIBUTOR AQUA DI HJD

TESIS

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen(M. M.) Pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

**TOMBEK ROBERT TUA SIHOMBING
2204190021**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2024**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan:

Nama : Tombek Robert Tua Sihombing

NIM : 2004190021

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Program Pascasarjana

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul
“Manajemen Risiko Distributor Aqua di HJD” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugasakhir ini dianggap batal.

Jakarta, 10 Juli 2024

Tombek Robert





**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA**

**HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING
MANAJEMEN RISIKO DISTRIBUTOR AQUA DI HJD**

Oleh :

Nama : Tombek Robert Tua Sihombing
NIM : 2204190021
Program Studi : Magister Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 3 Juli 2024
Menyetujui,

Pembimbing I

Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph. D.
NIP/NIDN 891322/0313106202

Pembimbing II

Dr. M. L. Denny Tewu, MM
NIP/NIDN 121952/0311076306

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Dr. M. L. Denny Tewu, MM.
NIP/NIDN 121952/0311076306

**Direktur
Program Pascasarjana**



Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M.Pd., PA.
NIP/NIDN: 001473/032011640



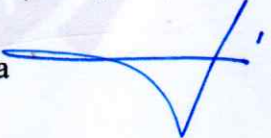
**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Pada tanggal 10 Juli 2024 telah diselenggarakan Sidang Tesis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Tombek Robert Tua Sihombing
NIM : 2204190021
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Program Pascasarjana

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "MANAJEMEN RISIKO DISTRIBUTOR
AQUA DI HJD" oleh tim penguji yang terdiri dari::

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Prof Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M.Pd., PA NIP/NIDN: 001473/032011640	Sebagai Ketua	
2. Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph. D NIP/NIDN 891322/0313106202	Sebagai Anggota	
3. Dr. M. L. Denny Tewu, MM. NIP/NIDN 121952/0311076306	Sebagai Anggota	



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tombek Robert Tua Sihombing
NIM : 2204190021
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Program Pascasarjana
Jenis Tugas Akhir : Tesis
Judul : Manajemen Resiko Distributor Aqua di HJD

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non Eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta, 10 Juli 2024

Tombek R   1g

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kasih dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Manajemen Resiko di HJD. Penelitian ini disusun sebagai tugas akhir penulis serta sebagai syarat guna menempuh sidang ujian Magister serta untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen, pada Program Studi Manajemen Universitas Kristen Indonesia. Dalam mengikuti pendidikan belajar di Program Studi Magister Manajemen UKI, penulis mendapatkan ilmu dan pengajaran yang bermanfaat bagi kehidupan serta wawasan penulis. Penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak dalam mendukung penulisan penelitian ini:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberkati dan menyertai sepanjang hidup penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Dhaniswara K. Hardjono, S.H., M.H., M.B.A. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. Ibu Prof. Dr. dr. Bernadetha, M. Pd., PA. Selaku Direktur PPs UKI sekaligus dosen penguji, yang mendukung dan memberikan motivasi dan semangat penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph. D. selaku Dosen Pembimbing 1 (satu) yang selalu membimbing dan memberikan arahan, masukan, motivasi serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Dr. M. L. Denny Tewu, MM selaku Dosen Pembimbing 2 (dua) sekaligus sebagai Kaprodi Magister Manajemen Universitas Kristen Indonesia yang selalu mendorong penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan pembelajaran dan ilmu bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
7. Rekan – rekan mahasiswa Angkatan 2022 Prodi MM UKI yang selalu memberikan dukungan positif dan memberikan inspirasi atas pandangan – pandangan selama diskusi dalam proses perkuliahan.

8. Terkhusus rekan-rekan seperjuangan, Marudut Tambunan, Agustin Simatupang, Andrew Silalahi, Somah Taufik, Anisa Kristi, dan Calvin Natanael, terima kasih atas inspirasi serta kebersamaannya, semoga sukses selalu mengiringi langkah hidup kita seterusnya.
9. Istri tercinta, Friska Shinta Dame Hasibuan, yang memberi dukungan serta doa-doa yang dipanjatkan sehingga memberi kekuatan dan menyertai perjalanan penulis dalam menempuh dan menyelesaikan studi S2 ini.
10. Anak-anakku tercinta, Caisson Dipatio Tua Sihombing, Mourinho Ekkel Tua Sihombing, dan Brienne Ellena Tio Sihombing, terima kasih untuk selalu memberi inspirasi dan memahami banyak waktu tersita yang diakibat menempuh pendidikan ini. Semoga menjadi teladan bagi kalian untuk menuntut ilmu setinggi mungkin.
11. Keluarga besar Op. Monalisa Sihombing dan Op. Sihol Hasibuan, yang selalu mendukung dalam doa.
12. Keluaraga besar PT HJM dan HJD, atas kerjasama dan dukungannya.
13. Rekan-rekan sepelayanan dan jemaat HKI Juanda, atas dukungan doa dan motivasinya.

Kiranya penelitian ini dapat bermanfaat, serta memberikan ilmu bagi pembaca. Terima kasih kepada semua pihak. Tuhan memberkati.

Jakarta, 10 Juli 2024



Tombek Robert Tua Sihombing

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Ruang Lingkup.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Manajemen Risiko.....	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Risiko	8
2.1.2. Proses Manajemen Risiko	8
2.1.3. Jenis-Jenis Risiko	11
2.1.4. Risiko distribusi	13
2.2. Manajemen Strategi: BMC dan SWOT.....	14
2.2.1. <i>Bussiness Model Canvas (BMC)</i>	14
2.2.2. Analisis <i>SWOT</i>	25
2.3. Manajemen <i>Risk Matrix Assessment</i>.....	27
2.3.1. Pengertian <i>Risk Matrix Assessment</i>	27
2.3.2. Komponen <i>Risk Matrix</i>	27

2.3.3	Penggunaan Risk Matrix Assesment.....	27
2.4.	Penelitian Relevan	28
2.4.1.	Analisis Dan Perancangan Sistem Manajemen Penjualan Dan Distribusi Air.....	28
2.4.2.	Analisis Strategi Saluran Distribusi terhadap Kinerja Penjualan Air Minum Dalam Kemasan Vania di Indonesia.....	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1.	Disain Penelitian	30
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3.	Pengumpulan Data	31
3.4.	Cara Pengumpulan Data dan Analisis Data	31
3.5.	Prosedur Penelitian	31
3.6.	Menganalisis risiko.....	32
BAB IV	PEMBAHASAN.....	34
4.1.	Rencana Penetapan Target 300 Galon	34
4.1.1	Strategi Penjualan Harian (Tujuan Jangka Pendek).....	35
4.1.2	Strategi Penjualan Mingguan (Tujuan Jangka Menengah)	35
4.1.3	Strategi Penjualan Bulan (Tujuan jangka Panjang)	36
4.2.	Proses Bisnis HJD.....	36
4.2.1	Proses bisnis distribusi AMDK PT. TVI ke PT. HJD.....	36
4.2.2	Proses pengiriman Aqua dari PT TVI ke HJD.....	36
4.2.3	Proses verifikasi dan Pembayaran:.....	36
4.2.4	Proses bisnis distribusi AMDK HJD ke pelanggan	37
4.3.	Analisis Model Kanvas (BMC) HJD.....	39
4.3.1	Kemitraan Utama (<i>Key Partners</i>)	39
4.3.2	Kegiatan Utama (<i>Key Activities</i>).....	40
4.3.3	Proposisi Nilai (<i>Value Proposition</i>).....	40
4.3.4	Kegiatan Utama (<i>Key Resources</i>)	42
4.3.5	Hubungan Konsemen (<i>Customer relationship</i>)	42
4.3.6	Saluran (<i>Channel</i>)	43
4.3.7	Segmen Konsumen (<i>Customer Segment</i>).....	44

4.3.8	Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>)	45
4.3.9	Aliran Pendapatan (<i>Revenue Stream</i>).....	46
4.4.	Analisis S.W.O.T	47
4.4.1	<i>Strengths</i> (Kekuatan):.....	47
4.4.2	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan).....	48
4.4.3	Peluang (<i>Opportunities</i>)	50
4.4.4	Ancaman (<i>Threats</i>).....	50
4.5.	Analisis Data	52
4.5.1	Proses Bisnis: <i>Risk Register</i>	52
4.5.2	S.W.O.T <i>Risk Register</i>	53
4.5.3	Peta Risiko	55
4.5.4	<i>Risk Assessment Matrix</i> (Matriks Penilaian Risiko)	56
4.5.5	Monitoring Risiko berdasarkan <i>Level of Risk</i>	57
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1.	Kesimpulan	58
5.2.	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Proses Bisnis HJD 1	39
Gambar 4.2: Model Bisnis Kanvas HJD 1	47



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Pengukuran KTD 1	32
Tabel 3.2: Risk Assessment Matrix 1	33
Tabel 4.1 : Risk Register Proses Bisnis 1	53
Tabel 4.2: Risk Register SWOT 1 1.....	54
Tabel 4.4 : Residual Risk 1	55
Tabel 4.5: Target Risiko 1Tabel 4.5: Target Risiko	56
Tabel 4.7: Monitoring Risiko 1	57

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1)menggambarkan proses bisnis di HJD sebagai distributor AMDK merek Aqua; (2) mengidentifikasi risiko HJD; (3) menganalisis risiko yang diterapkan; dan (4) memitigasi risiko terhadap kerugian perusahaan dan kepuasan pelanggan di HJD. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersumber pada data ilmiah karena bertujuan menafsirkan suatu fenomena yang terjadi. Metode penelitian ini disebut metode studi kasus karena penelitian berfokus pada kejadian yang tidak diinginkan yang terjadi di HJD. Sumber data diperoleh dari data historis penjualan dan data yang diperoleh melalui pengamatan perilaku pada proses bisnis HJD. Selain itu data juga didapat melalui wawancara terhadap 3 karyawan HJD dan target konsumen, serta sumber lain. Data yang didapatkan kemudian dianalisis dengan menggunakan risk register dan kemudian dievaluasi dengan menggunakan risk assessment matrix untuk menentukan level of risk, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua resiko yang perlu dimitigasi, yaitu keterlambatan pengiriman dan rendahnya kompetensi sumber daya manusia. Mitigasi untuk keterlambatan pengiriman adalah merancang jadwal pengiriman dan monitoring lalu lintas secara real time. Mitigasi untuk risiko sumber daya manusia adalah memperbaiki proses rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karyawan. dan memberikan reward atau bagi hasil. Saran penelitian adalah bahwa HJD harus merancang SOP perusahaan agar target penjualan 300 botol per hari tercapai. Dan selain itu, perusahaan harus memperhatikan kompetensi agar tujuan perusahaan tercapai.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, Kejadian Tak Terduga, Mitigasi Risiko

ABSTRACT

This research aims to (1) describe the business process at HJD as a distributor of Aqua brand bottled water; (2) identify the risks faced by HJD; (3) analyze the implemented risks; and (4) mitigate risks to prevent company losses and ensure customer satisfaction at HJD. This research uses a qualitative approach. Qualitative research is scientific data-based research that aims to interpret a phenomenon that occurs. This research method is called the case study method because it focuses on unexpected events, occurring at HJD. The data sources are obtained from historical sales data and data gathered through behavioral observations of HJD's business processes. Additionally, data is collected through interviews with 3 HJD employees and target consumers, as well as other sources. The collected data is then analyzed using a risk register and evaluated using a risk assessment matrix to determine the level of risk. The results of this research show that there are two risks that need to be mitigated, namely delivery delays and low human resource competence. Mitigation for delivery delays includes designing a delivery schedule and real-time traffic monitoring. Mitigation for human resource risks involves improving the recruitment process, employee training and development, and providing rewards or profit sharing. The research suggests that HJD should design company SOPs to achieve the daily sales target of 300 bottles. Additionally, the company should focus on competence to achieve the company's goals.

Key Word: Risk Management, Unexpected Events, Risk Mitigation