ASSESSMENT RISIKO PADA WARALABA *COFFEE SHOP*

(STUDI KASUS: *ASSESSMENT* DUA WARALABA *COFFEE SHOP* DI JAKARTA)

TUGAS AKHIR

Rizkia Natasya Novianti S.
1111001096

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2015

ASSESSMENT RISIKO PADA WARALABA COFFEE SHOP

(STUDI KASUS: ASSESSMENT DUA WARALABA COFFEE SHOP DI JAKARTA)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Universitas Bakrie

Rizkia Natasya Novianti Sibarani

1111001096

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2015

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama: Rizkia Natasya Novianti Sibarani

NIM: 1111001096

Tanda Tangan:

Tanggal: 18 November 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Rizkia Natasya Novianti Sibarani
NIM	: 1111001096
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi	: *Assessment* Risiko Pada Waralaba *Coffee Shop* (Studi Kasus: *Assessment* Pada Dua Waralaba *Coffee Shop* Di Jakarta)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Imbang Jaya Mangkuto, M.Sc., M.B.A. ( )

Penguji : Ir. Deddy Herdiansjah, M.Sc., M.B.A., Ph.D ( )

Penguji : Ir. Gunardi Endro, M.B.A., M.Hum, M.Soc.Sci., Ph.D ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 November 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "***Assessment* Risiko Pada Waralaba *Coffee Shop* (Studi Kasus: *Assessment* Pada 2 Waralaba *Coffee Shop* di Jakarta**". Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Imbang J. Mangkuto M.B.A., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Deddy Herdiansjah M.Sc, M.B.A, Ph.D selaku dosen pembahas yang telah memberikan masukan guna memperbaiki dan meluruskan proses penelitian ini;
3. Gunardi Endro, M.B.A., M.Hum, M.Soc.Sci., Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan guna memperbaiki dan meluruskan proses penelitian ini;
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan dan masa penyusunan proposal tugas akhir;
5. Ir. Abdi Robinsar dan Aditya Prasasti selaku ayah dan ibu dari penulis yang sangat membantu penulis dalam segala hal dan keluarga yang telah memberikan banyak bantuan baik dukungan material maupun dukungan moral;

6. Pak Ivan Gumilar, Pak Agus, Pak David, Nicky dan Erik, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk menjadi responden skripsi ini.
7. Grup Gengges, Katon Abi, Nur Halimah dan Arya Dikara yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Debby sebagai saudara penulis yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini;
9. Grup Dumang, Grup Jalan-Jalan, Grup Doper, Ayu, ka Nita dan Dian serta masih banyak yang lainnya yang tidak dapat disebutkan penulis. Sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini, memberi dukungan doa dan semangat;
10. Pak Rizal, Ibu Lia, Bicky dan Sakadipa yang telah memberikan semangat kepada penulis dan membantu dalam proses penulisan penelitian;
11. Teman-teman Universitas Bakrie khususnya mahasiswa manajemen Universitas Bakrie angkatan 2011 yang memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan proposal tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan proposal tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang dapat membangun demi penyempurnaan proposal tugas akhir ini. Semoga segala bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 9 Oktober 2015

Rizkia Natasya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizkia Natasya Novianti Sibarani

NIM : 1111001096

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

***ASSESMENT* RISIKO PADA WARALABA *COFFE SHOP* (STUDI KASUS: *ASSESSMENT* PADA DUA WARALABA *COFFEE SHOP* DI JAKARTA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 18 November 2015

Yang Menyatakan

(Rizkia Natasya N.S.)

ASSESSMENT RISIKO PADA WARALABA COFFEE SHOP

(STUDI KASUS: ASSESSMENT DUA WARALABA COFFEE SHOP DI JAKARTA)

Rizkia Natasya[1]

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan hanya pada dua waralaba *coffee shop* di Jakarta. Dengan pertimbangan mengambil satu contoh waralaba *coffee shop* asing dan satu contoh waralaba *coffee shop* lokal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui risiko yang ada didalam sistem bisnis kedua waralaba *coffee shop* tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan metode *House of Risk* yang mengacu pada dasaran AS/NZS 4360: 2004 dimana terdapat dua fase yaitu fase pengidentifikasian risiko (*risk identification*) yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu identifikasi risiko, analisis risiko dan evaluasi risiko yang memiliki 5 tahap serta fase penanganan risiko (*risk treatment*) yang memiliki 2 tahap. Teknik analisis yang digunakan adalah kualitatif melalui *brainstorming* dan wawancara kepada 4 *franchisee* dan 4 *manager cafe* dari dua waralaba *coffee shop* tersebut dengan total 8 responden dan semi-kuantitatif dengan pengisian angket bobot konsekuensi dan kemungkinan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa risiko terberat dalam bisnis waralaba kedua *coffee shop* ini bagi *franchisee* yaitu persaingan dengan kompetitor, hubungan dengan *franchisor*, lokasi yang tidak tepat dan sumber daya manusia. Dan terdapat satu agen risiko terberat yang paling banyak menimbulkan risiko yaitu pemilihan lokasi yang tidak tepat.

Kata Kunci: waralaba, manajemen risiko, *House of Risk*

[1] Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

RISK ASSESSMENT IN FRANCHISE COFFEE SHOP (CASE STUDY: ASSESSMENT OF TWO FRANCHISE COFFEE SHOP IN JAKARTA)

Rizkia Natasya[2]

ABSTRACT

This study focused only on two franchise coffee shop in Jakarta. With consideration to take one example of foreign coffee shop franchises and one example of a local coffee shop franchise. This study aims to determine the risks that exist within the business systems both of the coffee shop franchise. This study used a qualitative approach by applying House of Risk which refers to the standard AS / NZS 4360: 2004 where there are two phases which identifies the risk (risk identification) is divided into 3 parts, risk identification, risk analysis and risk assessments have 5 stages and phase of risk management (risk treatment) which has 2 stages. The analysis technique used is qualitatively through brainstorming and interviews to 4 franchisee and 4 manager of the two franchises cafe coffee shop with a total of 8 respondents and semi-quantitative questionnaire filling weight and possible consequences. Results of this study stated that the most weightest in coffee shop franchise for franchisee is competitive with competitors, relationship with franchisor, not exactly location and human resources. And the most weightest agent risk that show the most risk,is is not appropriate choice the location.

Keywords: franchise, risk management, House of Risk

[2] *Students of Management Studies Program Bakrie University*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI vi
ABSTRAK vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Pokok Permasalahan 9
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Batasan Penelitian 10
1.5 Manfaat Penelitian 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
Landasan Teori 12
2.1 Waralaba 13
2.1.1 Pengertian Waralaba 13
2.1.2 Elemen-Elemen Dalam Waralaba 14
2.1.3 Kriteria Waralaba 15
2.1.4 Tipe Waralaba Berdasarkan Sistem Waralaba 16
2.1.5 Tipe Waralaba Berdasarkan Hubungan Waralaba 19
2.1.6 Jenis-Jenis Waralaba 22
2.1.7 Keuntungan Bagi Terwaralaba 25
2.1.8 Kerugian Bagi Terwaralaba 27

2.2 Pengertian Risiko 28
2.2.1 Jenis Risiko 30
2.2.2 Manajemen Risiko 31
2.2.3 Proses Manajemen Risiko 35
2.2.3.1 Manajemen Risiko Berdasarkan ISO 31000: 2009 38
2.2.3.2 Manajemen Risiko Berdasarkan AS/NZS 4360:2004 42
2.2.3.3 Persamaan dan Perbedaan dari Manajemen Risiko ISO 31000 dengan AS/NZS 4360 51
2.3 Alat dan Kegiatan Dalam Manajemen Risiko 53
2.3.1 Metodologi Identifikasi Risiko 53
2.3.2 Alat Analisis Risiko 54
2.4 Risiko Waralaba 57
2.5 Coffee shop 60
2.6 Penelitian Terdahulu 61
2.7 Kerangka Pemikiran 65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 66
3.1 Pendekatan Penelitian 66
3.2 Objek Penelitian 66
3.2.1 Karakteristik Objek Penelitian 66
3.2.1.1 Killiney Kopitiam 67
3.2.1.2 Excelso 69
3.3 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data 71
3.3.1 Sumber Data 71
3.4 Metode Pengumpulan Data 73
3.5 Pengolahan Data 75
3.6 Teknik Analisis Data 76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 78
4.1 Temuan Penelitian 78
4.1.1 Hasil Identifikasi Kejadian Risiko Dalam Hubungan Bisnis Waralaba *Coffee Shop* 78
4.1.2 Hasil Penentuan Kejadian Risiko dan Agen Risiko Terpilih 87
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 100
4.2.1 Analisis Perencanaan Strategi Untuk Menangani dan Memitigasi Kejadian Risiko Terberat 100
4.2.2 Analisis Perbandingan Teori dengan Fakta Lapangan 105

4.2.3 Analisis Peraturan Pemerintah yang Terkait dengan Penemuan Risiko 112
4.2.4 Analisis Hubungan Temuan Penelitian Dengan 11 Prinsip Manajemen Efektif dalam ISO 31000: 2009 116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 120
5.1 Kesimpulan 120
5.2 Saran 121
DAFTAR PUSTAKA 123
LAMPIRAN 128
Lampiran 1 Angket 129
Lampiran 2 Hasil Wawancara 136
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Angket 148
DAFTAR ISTILAH 157

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Bisnis Waralaba di Indonesia 6

Tabel 1.2 Angka Nasional Konsumsi Kopi Pertahun di Indonesia..... 8

Tabel 2.1 Matriks Penilaian Risiko Dilihat Dari Tingkat Konsekuensi..... 55

Tabel 2.2 Matriks Penilaian Risiko Dilihat Dari Tingkat Kemungkinan..... 56

Tabel 2.3 Matriks Penilaian Risiko Dilihat Dari Tingkat Konsekuensi..... 56

Tabel 2.4 Ringkasan Matriks dari dimensi risiko nilai *franchise* 58

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 61

Tabel 3.1 Data Subjek Penelitian Dua Waralaba *Coffee Shop* di Jakarta 72

Tabel 4.1 Hasil Identifikasi Tahapan Aktifitas Kedua Waralaba 78

Tabel 4.2 Hasil Identifikasi Kejadian Risiko dari Kedua Waralaba Melalui Tahapan Aktifitas..... 82

Tabel 4.3 Identifikasi Kejadian Risiko Berdasarkan RPI bagi *Frachisee* Waralaba *Coffee Shop*..... 87

Tabel 4.4 Identifikasi Kejadian Risiko Berdasarkan Ranking RPI bagi *Manager Cafe* Waralaba *Coffee Shop* 89

Tabel 4.5 Kriteria Penilaian Korelasi dalam Menentukan Bobot 91

Tabel 4.6 Matriks *House of Risk* Fase Identifikasi Risiko *Franchisee* dan *Manager Cafe*..... 92

Tabel 4.7 Matriks *House of Risk* Fase Identifikasi Risiko *Franchisee* dan *Manager Cafe* (lanjutan)..... 93

Tabel 4.8 Hasil Identifikasi Agen Risiko dengan Jumlah Nilai Korelasi Tertinggi..... 95

Tabel 4.9 Agen Risiko dengan Jumlah Nilai Korelasi Tertinggi 96

Tabel 4.10 Kejadian Risiko yang Ditimbulkan Oleh Jumlah Nilai Agen Risiko Tertinggi..... 96

Tabel 4.11 Matriks Penilaian Risiko Dilihat Dari Tingkat Konsekuensi..... 98

Tabel 4.12 Matriks Penilaian Risiko Dilihat Dari Tingkat Kemungkinan..... 98

Tabel 4.13 Kejadian Risiko Terberat Untuk *Franchisee* 101

Tabel 4.14 Kejadian Risiko Terberat Untuk *Manager Cafe* 101

Tabel 4.15 Analisis Perbandingan Teori Chappel (2014) dengan Fakta Lapangan 106

Tabel 4.16 Analisis Penemuan Dimensi Nilai Risiko Baru dari Fakta Lapangan.. 112

Tabel 4.17 Hasil Identifikasi Risiko yang Terkait dengan Peraturan Pemerintah..... 113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik U.S. Department of Commerce Seven Year Study of Franchise vs. Independent Start-Up Success Rate 4

Gambar 1.2 Grafik Profil Bisnis Waralaba di Indonesia pada Tahun 2008..... 7

Gambar 1.3 Grafik World Coffee Consumption (Millions of Bags) 8

Gambar 2.1 Bagan *Direct Franchisor* 20

Gambar 2.2 Bagan *Area Development*..... 20

Gambar 2.3 Bagan *Master Franchisor/Master Franchisee*..... 21

Gambar 2.4 Vas dan Dua Wajah..... 29

Gambar 2.5 Proses Manajemen Risiko 36

Gambar 2.6 Hubungan antara prinsip manajemen risiko, kerangka kerja dan proses..... 39

Gambar 2.7 Proses Manajemen Risiko AS/NZS 4360:2004 43

Gambar 2.8 Proses Manajemen Risiko Secara Lebih Detail 51

Gambar 4.1 Rangkuman Bagan Proses Pra-Operasional Bisnis Waralaba..... 80

Gambar 4.2 Rangkuman Bagan Proses Operasional Bisnis Waralaba 81

Gambar 4.3Diagram Pareto Jumlah Nilai Korelasi..... 94

Gambar 4.4 Matriks *Risk Map* 99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket 129
Lampiran 2 Hasil Wawancara 136
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Angket 148