Jurnal Pendidikan Manajemen Transportasi
Volume 6 Nomor 3 Tahun 2026
e-ISSN; 3089-1620; **p-ISSN;** 2963-3362, **Hal**. 35-54
Available online at : **https://ejurnal.stmtmalahayati.ac.id/index.php/JPMT**

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO LAYANAN PENGANTARAN GOFOOD DALAM MENJAGA KUALITAS PRODUK MAKANAN AYAM PENYET CABE IJO MAHARANI

Putri Dwi Jayanti [1], Sukardi S.[2], Yuliana Silaen [3], Ulfiah Fatmawati [4]
[1,2,3,4.] Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Malahayati Jakarta

Alamat **:** Marunda, Cilincing, Jakarta Utara, Daerah Khusus Jakarta 14150
Korespondensi penulis: **putri.dwijayanti57@gmail.com**

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan berjumlah 15 orang, terdiri dari 1 pemilik usaha, 4 driver GoFood, dan 10 pembeli. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, sedangkan analisis risiko mengacu pada ISO 31000:2018 melalui tahap identifikasi, analisis, evaluasi, dan pengendalian risiko. Hasil penelitian menunjukkan adanya risiko berupa keterlambatan, kemacetan, kesulitan menemukan atau menghubungi pembeli, cuaca, serta perubahan kondisi makanan selama pengantaran. Risiko tersebut dapat menyebabkan perubahan suhu, kemasan kurang rapi, tumpah, dan penurunan kualitas makanan. Pengendalian dilakukan melalui penggunaan kemasan yang sesuai, pemeriksaan pesanan, komunikasi antara restoran dan driver, serta penanganan kendala selama pengantaran. Pengelolaan risiko yang tepat dapat membantu menjaga kualitas makanan sampai kepada pembeli.

Kata kunci: Manajemen Risiko, GoFood, Pengantaran Makanan, Kualitas Produk Makanan, Kepuasan Konsumen

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan dalam berbagai aktivitas masyarakat, termasuk dalam pemenuhan kebutuhan makanan. Salah satu bentuk perubahan tersebut terlihat dari berkembangnya layanan pemesanan dan pengantaran makanan secara daring atau online food delivery. Perkembangan transaksi digital di Indonesia juga menunjukkan peningkatan penggunaan layanan berbasis digital. Bank Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2024 volume transaksi pembayaran digital mencapai 34,5 miliar transaksi, atau tumbuh sebesar 36,1% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan tersebut

menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi masyarakat semakin banyak dilakukan melalui sistem digital. (Bank Indonesia, 2025)

Perkembangan tersebut turut mendorong perubahan cara konsumen memperoleh makanan. Melalui layanan online food delivery, konsumen dapat memilih makanan melalui aplikasi, melakukan pemesanan, menentukan alamat tujuan, dan menerima makanan tanpa harus datang langsung ke tempat usaha. Layanan ini memberikan kemudahan bagi konsumen sekaligus memberikan peluang bagi usaha kuliner untuk menjangkau konsumen yang lebih luas. Salah satu layanan online food delivery yang beroperasi di Indonesia adalah GoFood. Berdasarkan informasi resmi Gojek, GoFood telah tersedia di ratusan kota dan kabupaten di Indonesia dan menyediakan jutaan pilihan makanan dan minuman dari mitra pedagang. Data yang ditampilkan

Gojek mencatat 5,3 juta mitra pedagang berdasarkan data per 31 Desember 2024 yang mencakup mitra GoFood dan GoPay. Dalam proses pemesanannya, konsumen memilih menu, memasukkan alamat pengantaran, kemudian driver Gojek mengantarkan makanan ke lokasi konsumen.(Gojek, 2020) Meskipun memberikan kemudahan bagi konsumen dan mendukung kegiatan usaha kuliner, layanan online food delivery memiliki proses yang lebih panjang dibandingkan pembelian makanan secara langsung. Setelah makanan selesai dipersiapkan oleh pihak usaha, makanan harus dikemas, diserahkan kepada driver, dibawa selama perjalanan, dan kemudian diterima oleh konsumen. Setiap tahapan tersebut dapat menimbulkan risiko yang berpotensi memengaruhi kondisi makanan. Risiko tersebut antara lain berkaitan dengan waktu pengiriman yang terlalu lama, penanganan makanan selama perjalanan, kondisi kemasan, pengendalian suhu, serta kemungkinan terjadinya kontaminasi. Penelitian (Xueqin Rui, 2025) terhadap 1.040 responden mengenai keamanan makanan dalam layanan online food delivery menunjukkan bahwa konsumen menggunakan berbagai indikator ketika mengevaluasi keamanan makanan yang dipesan secara daring, termasuk persepsi terhadap kondisi makanan dan kemasan. Penelitian tersebut juga membahas bahwa masalah dalam proses distribusi, pengendalian suhu yang tidak tepat, serta waktu pengantaran yang terlalu lama dapat meningkatkan risiko penurunan keamanan dan kualitas makanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk makanan dalam layanan online food delivery tidak hanya ditentukan oleh proses pengolahan makanan di tempat usaha, tetapi juga oleh kondisi makanan selama proses pengantaran. Makanan yang mengalami keterlambatan, perubahan kondisi, kerusakan kemasan, atau penanganan yang kurang tepat dapat diterima konsumen dalam keadaan berbeda dibandingkan saat makanan pertama kali

selesai dipersiapkan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Vallejo, 2024) dalam British Food Journal yang menggunakan data dari 877 konsumen dan menemukan bahwa food biosafety measures dan product quality merupakan faktor penting dalam layanan online food delivery. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa tindakan keamanan pangan berpengaruh kuat terhadap persepsi kualitas produk dan kualitas layanan elektronik, yang selanjutnya berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Selain kualitas produk, keamanan pangan dalam proses pengantaran juga berkaitan dengan terbentuknya kepercayaan konsumen terhadap layanan yang digunakan. Menurut peneliti (Hoyos Vallejo & Chinelato, 2025) dalam International Journal of Quality & Reliability Management menemukan bahwa kualitas layanan elektronik, kualitas produk, dan tindakan keamanan pangan saling berkaitan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas konsumen pada layanan online food delivery.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keandalan dan responsivitas layanan serta tampilan produk dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap penerapan keamanan pangan selama proses layanan. Penanganan yang mampu mengurangi risiko kontaminasi dan memastikan proses penanganan makanan pada setiap tahap juga berperan dalam membangun kepercayaan dan niat konsumen untuk melakukan pembelian kembali. Dengan demikian, menjaga kualitas makanan dalam layanan pengantaran tidak hanya berkaitan dengan rasa makanan setelah selesai dimasak, tetapi juga mencakup kondisi makanan ketika diterima konsumen. Kondisi kemasan, tampilan makanan, keamanan makanan, serta kesesuaian produk dengan pesanan merupakan bagian yang dapat memengaruhi penilaian konsumen terhadap produk yang diterimanya. Temuan (Xueqin Rui, 2025) memperlihatkan bahwa konsumen menggunakan indikator yang berkaitan dengan karakteristik makanan dan kemasan ketika mengevaluasi keamanan makanan dalam layanan online food delivery. Sementara itu, menunjukkan bahwa kualitas (Vallejo, 2024) produk dan tindakan keamanan pangan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman konsumen pada layanan tersebut.

Berbagai risiko yang muncul dalam proses tersebut perlu dikelola agar tidak menimbulkan dampak yang lebih besar terhadap kualitas produk makanan. Manajemen risiko diperlukan untuk membantu organisasi atau usaha dalam mengenali risiko, memahami penyebab dan dampaknya, menentukan risiko yang perlu mendapatkan perhatian, serta menentukan tindakan yang tepat untuk menangani risiko tersebut. Dalam layanan pengantaran makanan, pengelolaan risiko dapat mencakup proses sejak makanan selesai dipersiapkan, pengemasan, penyerahan kepada driver, perjalanan menuju konsumen, hingga makanan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, pengelolaan risiko menjadi penting karena terdapat

tahapan dalam proses pengantaran yang melibatkan pihak berbeda dan kondisi yang tidak seluruhnya dapat dikendalikan secara langsung oleh pihak usaha.

Kondisi tersebut relevan untuk dikaji pada Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani, yaitu usaha kuliner yang memanfaatkan layanan GoFood dalam kegiatan pemesanan dan pengantaran makanan. Pada proses tersebut, tanggung jawab menjaga kualitas makanan tidak berhenti ketika makanan selesai dimasak atau ketika pesanan diserahkan kepada driver. Setelah makanan meninggalkan tempat usaha, produk masih berada dalam proses pengantaran hingga diterima oleh konsumen. Pada tahap ini terdapat kemungkinan munculnya risiko seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan kemasan, perubahan kondisi makanan, kesalahan pesanan, maupun risiko yang berkaitan dengan penanganan makanan selama perjalanan. Kondisi tersebut menjadi penting untuk dikaji karena kualitas makanan yang diterima konsumen merupakan hasil dari rangkaian proses yang melibatkan pihak usaha, driver, dan konsumen.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif manajemen risiko untuk mengidentifikasi dan memahami risiko yang muncul dalam layanan pengantaran GoFood serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas produk makanan. Analisis dilakukan dengan melihat proses manajemen risiko yang meliputi identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, serta perlakuan atau pengendalian risiko. Dengan pendekatan tersebut, penelitian tidak hanya menggambarkan risiko yang terjadi, tetapi juga berusaha memahami penyebab, dampak, dan tindakan pengendalian yang dilakukan oleh pihak usaha dalam menghadapi risiko selama proses pengantaran.

Penelitian terdahulu mengenai online food delivery telah banyak membahas kualitas layanan, kualitas produk, keamanan pangan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen. Penelitian (Vallejo, 2024) misalnya, berfokus pada hubungan antara tindakan keamanan pangan, kualitas layanan elektronik, kualitas produk, kepuasan, dan loyalitas konsumen. Sementara itu, Menurut (Xueqin Rui, 2025) berfokus pada bagaimana konsumen mengevaluasi keamanan makanan yang dibeli secara daring dan diantarkan ke rumah. Meskipun penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas dan keamanan makanan dalam online food delivery, masih terdapat ruang untuk mengkaji bagaimana risiko dalam proses pengantaran dikelola pada tingkat usaha kuliner tertentu, khususnya dengan melihat proses dari sisi usaha, driver, dan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan pada Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan lebih menekankan pada proses mempelajari fenomena secara menyeluruh. Metode ini digunakan untuk memperoleh pemahaman tentang situasi nyata di lapangan dengan mengumpulkan data secara langsung dari sumber yang terlibat dalam penelitian. Penelitian kualitatif sering disebut sebagai penelitian interpretasi, penelitian naturalistik, atau penelitian fenomenologi karena berfokus pada pemahaman arti peristiwa atau fenomena sosial.

Penelitian kualitatif, menurut Erikson dalam Pahleviannur dkk. (2022), adalah proses penelitian yang dilakukan secara menyeluruh dan teliti terhadap suatu peristiwa yang terjadi di lapangan melalui analisis berbagai data, dokumen, dan hasil wawancara yang disajikan secara deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani menjaga kualitas produk makanan melalui proses manajemen risiko layanan pengantaran GoFood. Keterlambatan pengiriman, perubahan dalam kondisi makanan, kesalahan pesanan, dan masalah komunikasi antara pelanggan, driver, dan pihak usaha adalah beberapa risiko yang dapat muncul selama proses pengantaran makanan. Penelitian ini berfokus pada hal-hal ini. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan upaya Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani untuk mengurangi risiko dan memastikan kualitas makanan tetap terjaga hingga konsumen dapat menikmatinya.

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan pencatatan lapangan. Gambar, hasil wawancara, kata-kata, atau dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan subjek penelitian dapat menjadi sumber data. Gumilang (2016) menyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian kualitatif biasanya berbentuk deskriptif karena memungkinkan mereka untuk memberikan gambaran mendalam tentang fenomena yang dikaji. Oleh karena itu, metode ini dinilai sesuai untuk digunakan dalam penelitian tentang manajemen risiko layanan pengantaran GoFood karena dapat menggambarkan keadaan sebenarnya yang terjadi selama operasi Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai fenomena yang terjadi dalam layanan pengantaran GoFood, khususnya yang berkaitan dengan manajemen risiko dalam menjaga kualitas produk makanan. Melalui

pendekatan ini, peneliti berusaha mencari fakta-fakta yang terjadi di lapangan kemudian menginterpretasikan data tersebut secara mendalam agar diperoleh pemahaman yang jelas mengenai risiko layanan pengantaran makanan online serta upaya pengendalian yang dilakukan oleh Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani.

Dengan menggunakan metode ini, peneliti ingin memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses manajemen risiko pada layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani. Selain itu, metode ini digunakan agar peneliti dapat memperoleh data dan informasi secara lengkap terkait berbagai risiko yang terjadi selama proses pengantaran makanan, serta mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak usaha dalam mempertahankan kualitas produk agar tetap baik hingga diterima oleh konsumen.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani di Jalan Madrasah II RT 011 RW 010, Kelurahan Duren Sawit, Kecamatan Duren Sawit, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13440. Lokasi ini dipilih karena Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani menggunakan layanan GoFood untuk memesan dan mengirimkan makanan mereka. Ini sesuai dengan fokus penelitian mengenai analisis manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan.

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap lima belas responden, yang terdiri dari satu pemilik atau pengelola, empat driver GoFood, dan sepuluh pelanggan yang pernah menggunakan layanan GoFood untuk memesan makanan di Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani. Penelitian ini dilakukan mulai Juni hingga Agustus 2026. Selama waktu ini, peneliti mengumpulkan data sesuai kebutuhan penelitian secara langsung di lokasi penelitian.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian

Sumber data penelitian adalah subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian bertindak sebagai informan, yang memberikan informasi tentang fenomena yang diteliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, artinya informan harus memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan subjek penelitian, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam.

Dalam penelitian ini yang berjudul "Analisis Manajemen Risiko Layanan Pengantaran GoFood dalam Menjaga Kualitas Produk Makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani", 15 informan yang dipilih secara purposive terdiri dari orang-orang yang terlibat secara langsung dalam proses pengelolaan, pengantaran, dan penerimaan produk makanan melalui layanan GoFood. Informan-informan tersebut terdiri dari orang-orang berikut:

a. 1 orang pemilik atau pengelola Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani, sebagai informan utama yang memberikan informasi mengenai pengelolaan usaha, proses operasional, serta manajemen risiko dalam menjaga kualitas produk makanan.
b. 4 orang driver GoFood yang pernah mengantarkan pesanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani, sebagai informan yang memberikan informasi mengenai proses pengantaran, kendala yang dihadapi selama pengiriman, serta upaya menjaga kualitas makanan hingga diterima konsumen.
c. 10 orang konsumen yang pernah memesan makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani melalui layanan GoFood, sebagai informan yang memberikan informasi mengenai pengalaman menggunakan layanan, kondisi produk saat diterima, serta penilaian terhadap kualitas produk dan layanan pengantaran.

Dengan demikian, jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 15 orang, yang terdiri atas 1 pemilik/pengelola, 4 driver GoFood, dan 10 konsumen.

Pedoman wawancara terlampir

Objek Penelitian

Fokus penelitian adalah untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan penelitian. Objektif penelitian ini adalah manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani. Penelitian ini disebut sebagai "Analisis Manajemen Risiko Layanan Pengantaran GoFood dalam Menjaga Kualitas Produk Makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani." Penelitian ini berkonsentrasi pada identifikasi bahaya yang terjadi selama proses pengantaran makanan, bagaimana bahaya tersebut berdampak pada kualitas produk, dan upaya yang dilakukan untuk mengurangi bahaya sehingga kualitas makanan tetap terjaga hingga konsumen dapat menerimanya.

Metode Pengumpulan Data

Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Data primer biasanya didapatkan langsung dari informan atau sumber penelitian. Menurut John W. Creswell, data primer dapat diperoleh melalui wawancara,

observasi, maupun dokumentasi. Dalam penelitian "Analisis Manajemen Risiko Layanan Pengantaran GoFood dalam Menjaga Kualitas Produk Makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani", data primer diperoleh melalui beberapa metode berikut:

a. Wawancara

Menurut Saroso dalam (Yusra & Zulkarnain, 2021), wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk memperoleh informasi secara spesifik dan mendalam dari informan. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan keterangan yang dapat digunakan sebagai data penelitian. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pemilik usaha Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani, karyawan, driver GoFood, serta konsumen yang pernah menggunakan layanan GoFood. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai risiko yang terjadi dalam proses pengantaran makanan serta upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas produk makanan agar tetap baik saat diterima konsumen.

b. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Menurut Michael Quinn Patton, observasi merupakan metode yang akurat dalam mengumpulkan data karena peneliti dapat melihat langsung aktivitas yang berlangsung di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap proses pemesanan, pengemasan, hingga pengantaran makanan melalui layanan GoFood pada Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani. Observasi dilakukan untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi nyata terkait manajemen risiko dalam menjaga kualitas produk makanan selama proses pengantaran.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi. Studi dokumentasi merupakan proses pengumpulan data dari berbagai dokumen, catatan, foto, maupun arsip yang berkaitan dengan penelitian. Pada penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto kegiatan pengemasan dan pengantaran makanan, bukti transaksi pemesanan GoFood, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan pengantaran makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani. Dokumentasi tersebut digunakan untuk memperkuat data penelitian mengenai manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu, namun dapat digunakan peneliti sebagai pendukung data primer. Data sekunder digunakan untuk melengkapi serta memperkuat hasil penelitian yang diperoleh di lapangan. Data tersebut dapat berupa jurnal penelitian terdahulu, buku, artikel ilmiah, dokumen, arsip, maupun data lain yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian "Analisis Manajemen Risiko Layanan Pengantaran GoFood dalam Menjaga Kualitas Produk Makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani", data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal mengenai manajemen risiko, kualitas layanan, layanan pengantaran makanan online, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan GoFood dan kualitas produk makanan.

Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari dokumentasi, artikel, maupun informasi lain yang mendukung pembahasan mengenai risiko dalam proses pengantaran makanan dan upaya menjaga kualitas produk makanan selama layanan pengantaran berlangsung. Dengan memanfaatkan data sekunder secara efektif, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani.

Teknik Pengelolahan dan Analisi Data

Teknik pengolahan data merupakan proses yang digunakan untuk mengolah data yang telah diperoleh agar menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Jihn Tukey, teknik analisis data penelitian merupakan prosedur dalam menganalisis data yang telah didapatkan. Prosedur tersebut mencakup teknik dalam menafsirkan data hasil penelitian dengan merencanakan proses pengumpulan data sehingga analisis dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah (Nur, 2024). Analisis data bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian agar mudah dipahami serta menghasilkan kesimpulan berdasarkan data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Dalam penelitian "Analisis Manajemen Risiko Layanan Pengantaran GoFood dalam Menjaga Kualitas Produk Makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani", terdapat beberapa tahapan dalam analisis data penelitian kualitatif, yaitu:

1. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah disusun secara sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai proses layanan pengantaran GoFood, risiko yang terjadi selama pengantaran, serta

upaya menjaga kualitas produk makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani. Data tersebut kemudian disusun ke dalam beberapa kategori agar mempermudah proses analisis dan penarikan kesimpulan.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan, pemilihan, dan pemfokusan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti memilah data yang relevan dengan fokus penelitian, seperti risiko keterlambatan pengantaran, kerusakan kemasan, perubahan kualitas makanan, dan kesalahan pesanan. Data yang tidak berkaitan dengan penelitian akan disederhanakan atau disisihkan sehingga peneliti lebih mudah menemukan pola-pola yang muncul untuk menghasilkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Menarik Kesimpulan (Verifikasi)

Pada tahap akhir analisis data, peneliti akan mencari makna dari data yang telah dikumpulkan serta menguji kebenaran dan kesesuaiannya agar validitas data dapat terjamin. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menganalisis hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani.

Dalam proses ini, peneliti membandingkan data yang diperoleh dari informan, seperti pemilik usaha, karyawan, driver GoFood, dan konsumen, dengan konsep-konsep dasar penelitian mengenai manajemen risiko dan kualitas produk makanan. Melalui tahapan verifikasi ini, peneliti dapat memperoleh kesimpulan mengenai berbagai risiko yang terjadi selama proses pengantaran makanan serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas produk agar tetap baik saat diterima konsumen.

Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data sangat penting karena data diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas data penelitian.

Menurut Sugiyono (2022), triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa bentuk triangulasi, yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda. Penelitian ini memperoleh data dari pemilik usaha Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani, karyawan, mitra pengemudi GoFood, serta konsumen yang pernah menggunakan layanan pengantaran GoFood. Melalui triangulasi sumber, peneliti dapat mengetahui kesesuaian informasi mengenai risiko dalam layanan pengantaran GoFood, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan kemasan makanan, kesalahan pesanan, dan upaya menjaga kualitas produk makanan selama proses pengiriman.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang berbeda, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara mengenai manajemen risiko layanan pengantaran GoFood kemudian dibandingkan dengan hasil observasi langsung di lokasi usaha serta dokumentasi yang berkaitan dengan proses pelayanan dan pengemasan produk makanan. Dengan demikian, data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi data yang diperoleh. Peneliti melakukan wawancara dan observasi pada waktu operasional yang berbeda, seperti pada jam ramai pemesanan dan jam normal operasional. Hal ini dilakukan agar peneliti memperoleh data yang lebih objektif mengenai risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani selama proses distribusi kepada konsumen.

Dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, diharapkan data penelitian mengenai analisis manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani memiliki tingkat kredibilitas dan kepercayaan yang tinggi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data dilakukan secara sistematis sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Tujuan analisis data adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan pada usaha Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani.

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang berkaitan dengan risiko layanan pengantaran GoFood, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan kemasan, perubahan kualitas makanan, kesalahan pesanan, serta upaya yang dilakukan pihak Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani dalam menjaga kualitas produk makanan. Data yang dianggap tidak relevan dengan fokus penelitian akan disisihkan, sedangkan data yang relevan akan dikategorikan sesuai dengan tema penelitian.

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun bagan agar informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami. Penyajian data dilakukan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai proses manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan. Melalui penyajian data tersebut, peneliti dapat melihat hubungan antar data, menemukan pola, serta memahami kondisi yang terjadi pada operasional layanan pengantaran makanan di Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi temuan-temuan penting mengenai bentuk risiko yang terjadi dalam layanan pengantaran GoFood serta strategi manajemen risiko yang diterapkan oleh Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani dalam menjaga kualitas produk makanan.Verifikasi dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung agar data yang diperoleh tetap valid dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai analisis manajemen risiko layanan pengantaran GoFood dalam menjaga kualitas produk makanan.

HASIL PENELITIAN

1. Risiko Operasional dalam Proses Pengantaran GoFood pada Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, risiko operasional pada layanan pengantaran GoFood di Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani dapat dikelompokkan

berdasarkan tahapan proses. Pada tahap penyiapan pesanan, risiko yang ditemukan antara lain pesanan tidak sesuai akibat kesalahan membaca detail pesanan, serta keterlambatan penyiapan karena jumlah pesanan yang banyak atau keterlambatan bahan. Dampak dari risiko tersebut adalah konsumen menerima menu yang salah dan driver harus menunggu lebih lama.

Pada tahap pengemasan, risiko yang muncul meliputi kemasan kurang rapat atau terbuka karena penutupan tidak diperiksa dengan baik, serta jenis kemasan yang kurang sesuai sehingga tidak cukup kuat untuk jarak jauh. Dampak dari risiko tersebut adalah makanan tumpah atau bocor, serta makanan berubah posisi atau hancur selama perjalanan.

Pada tahap pemeriksaan pesanan, risiko yang ditemukan adalah pesanan tidak diperiksa ulang akibat kesibukan atau tidak adanya prosedur tetap. Dampak dari risiko tersebut adalah kesalahan pesanan tidak terdeteksi sebelum diserahkan kepada driver. Pada tahap pengambilan oleh driver, risiko yang muncul adalah driver terlambat mengambil pesanan karena menangani banyak pesanan atau terkena macet. Dampak dari risiko tersebut adalah makanan terlalu lama menunggu di tempat usaha sehingga kondisi makanan dapat menurun.

Pada tahap perjalanan, risiko yang ditemukan antara lain makanan tumpah atau berubah posisi karena cara membawa yang kurang hati-hati atau jalan yang tidak rata, serta keterlambatan pengantaran akibat kemacetan, jarak jauh, atau kondisi cuaca. Dampak dari risiko tersebut adalah tampilan dan keutuhan makanan menurun, serta suhu dan kesegaran makanan berkurang.

Pada tahap penerimaan konsumen, risiko yang muncul adalah konsumen menerima pesanan tidak sesuai akibat kesalahan sejak penyiapan atau pemeriksaan. Dampak dari risiko tersebut adalah kepuasan konsumen menurun. Temuan tersebut menunjukkan bahwa risiko dapat muncul pada setiap tahapan, mulai dari penyiapan hingga makanan diterima konsumen. Hal ini sejalan dengan teori identifikasi risiko ISO 31000:2018 yang menyatakan bahwa identifikasi risiko harus dilakukan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan sumber risiko, penyebab, kejadian, dan dampak.

2. Dampak Risiko terhadap Kualitas Produk Makanan

Risiko operasional selama proses pengantaran dapat memengaruhi kualitas produk makanan yang diterima konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dampak risiko tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator. Pertama, kondisi kemasan. Kemasan yang terbuka, rusak, atau bocor dapat menyebabkan makanan tumpah dan tidak layak

diterima konsumen. Kedua, tampilan makanan. Makanan yang berubah posisi, hancur, atau tidak rapi dapat menurunkan nilai estetika dan persepsi konsumen terhadap kualitas produk. Ketiga, keutuhan makanan. Risiko makanan tumpah atau tertekan selama perjalanan dapat menyebabkan makanan tidak utuh ketika diterima. Keempat, suhu dan kesegaran. Keterlambatan pengantaran dapat menyebabkan makanan diterima dalam kondisi yang sudah tidak lagi hangat atau segar. Kelima, kesesuaian menu dan jumlah pesanan. Kesalahan pesanan dapat menyebabkan konsumen menerima menu atau jumlah yang tidak sesuai dengan yang dipesan. Keenam, kepuasan konsumen. Seluruh dampak di atas pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk dan layanan.

Sebagaimana dinyatakan informan I1 (pemilik usaha):

"Kendala yang pernah terjadi biasanya kemasan terbuka atau makanan berubah posisi ketika sampai kepada konsumen."

(Wawancara dengan informan I1, Pemilik usaha)

Informan I3 (konsumen) juga menyatakan:

"Pernah menerima pesanan yang kemasannya agak terbuka, jadi makanan sedikit tumpah dan tampilannya jadi kurang rapi."

(Wawancara dengan informan I3,Konsumen)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas makanan tidak hanya ditentukan oleh proses memasak, tetapi juga oleh proses pengemasan, pengambilan, dan pengantaran

3. Upaya Pengendalian Risiko

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani telah melakukan beberapa upaya pengendalian risiko untuk menjaga kualitas produk makanan selama proses pengantaran GoFood. Untuk mengatasi risiko kesalahan pesanan, pihak usaha melakukan pemeriksaan ulang menu dan jumlah pesanan sebelum diserahkan kepada driver. Untuk mengatasi risiko kemasan terbuka atau bocor, pihak usaha memastikan penutup rapat sebelum pesanan diserahkan kepada driver.

Untuk mengatasi risiko makanan tumpah, pihak usaha menggunakan kemasan yang sesuai dan menata makanan dengan baik di dalam kemasan. Untuk mengatasi risiko keterlambatan driver, pihak usaha berkomunikasi dengan driver mengenai kesiapan pesanan. Untuk mengatasi risiko kesalahan alamat, pihak usaha mengonfirmasi lokasi melalui aplikasi atau pesan. Untuk mengatasi keluhan konsumen, pihak usaha menanggapi keluhan dan melakukan evaluasi terhadap pesanan bermasalah. Upaya pengendalian tersebut sejalan

dengan teori perlakuan risiko ISO 31000:2018, yang menyatakan bahwa perlakuan risiko dapat dilakukan melalui tindakan pengurangan kemungkinan atau dampak risiko

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bagian ini membahas temuan penelitian dengan mengaitkan hasil lapangan dengan teori manajemen risiko ISO 31000:2018 yang telah dijelaskan dalam BAB II.

1. Identifikasi Risiko

   Berdasarkan hasil penelitian, risiko pada layanan pengantaran GoFood di Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani telah diidentifikasi pada beberapa tahapan, yaitu penerimaan pesanan, penyiapan makanan, pengemasan, pemeriksaan pesanan, penyerahan kepada driver, perjalanan, dan penerimaan oleh konsumen. Proses identifikasi ini sejalan dengan tahapan identifikasi risiko dalam ISO 31000:2018 yang menekankan pentingnya menemukan, mengenali, dan mendeskripsikan risiko beserta sumber, penyebab, dan dampaknya.

2. Analisis dan Evaluasi Risiko

   Analisis risiko dilakukan dengan melihat seberapa sering risiko terjadi dan seberapa besar dampaknya terhadap kualitas makanan. Berdasarkan temuan, risiko seperti kemasan terbuka, makanan tumpah, dan keterlambatan pengantaran memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap kualitas produk. Oleh karena itu, risiko tersebut perlu diprioritaskan untuk dikendalikan. Evaluasi risiko membantu menentukan risiko mana yang dapat diterima dan mana yang memerlukan tindakan lebih lanjut.

   Dalam penelitian ini, risiko dengan kemungkinan tinggi dan dampak besar, seperti keterlambatan pengantaran dan kerusakan kemasan, menjadi prioritas utama. Hal ini sejalan dengan teori evaluasi risiko ISO 31000:2018 yang menyatakan bahwa evaluasi risiko digunakan untuk menentukan perlakuan risiko mana yang paling penting.

3. Perlakuan atau Pengendalian Risiko

   Upaya pengendalian yang dilakukan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani, seperti pemeriksaan ulang pesanan, penguatan kemasan, dan komunikasi dengan driver, merupakan bentuk perlakuan risiko untuk mengurangi kemungkinan atau dampak risiko. Tindakan tersebut sejalan dengan teori perlakuan risiko ISO 31000:2018 yang menyatakan bahwa perlakuan risiko dapat dilakukan melalui pengurangan, penghindaran, pembagian, atau penerimaan risiko.

4. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dilakukan melalui tanggapan terhadap keluhan konsumen, komunikasi dengan driver, dan evaluasi terhadap pesanan bermasalah. Meskipun belum sepenuhnya terdokumentasi secara formal, upaya ini menunjukkan adanya proses pemantauan dan peninjauan risiko. Menurut ISO 31000:2018, pemantauan dan peninjauan dilakukan untuk memastikan bahwa tindakan pengendalian tetap sesuai dengan situasi dan efektif dalam mengurangi risiko.

5. Keterkaitan dengan Prinsip Manajemen Risiko

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pengelolaan risiko pada Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani telah mencerminkan beberapa prinsip ISO 31000:2018. Prinsip terintegrasi tercermin dari pengelolaan risiko yang menjadi bagian dari proses pelayanan pesanan GoFood. Prinsip inklusif tercermin dari keterlibatan pihak usaha, driver, dan konsumen dalam memberikan informasi mengenai risiko. Prinsip faktor manusia dan budaya tercermin dari ketelitian dalam pengemasan dan pemeriksaan pesanan yang sangat bergantung pada perilaku pihak yang terlibat. Prinsip perbaikan berkelanjutan tercermin dari penggunaan pengalaman terhadap pesanan bermasalah sebagai dasar perbaikan proses. Namun, penerapan manajemen risiko masih dapat diperkuat melalui prosedur tertulis, pencatatan risiko, dan evaluasi yang dilakukan secara rutin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Manajemen Risiko Layanan Pengantaran GoFood dalam Menjaga Kualitas Produk Makanan Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Risiko operasional dalam proses pengantaran GoFood Risiko operasional ditemukan pada beberapa tahapan, mulai dari penerimaan pesanan, penyiapan makanan, pengemasan, pemeriksaan pesanan, penyerahan kepada driver, perjalanan, sampai makanan diterima oleh konsumen. Risiko yang ditemukan antara lain kesalahan pesanan, keterlambatan penyiapan makanan, kemasan kurang rapat atau terbuka, penggunaan kemasan yang kurang sesuai, pesanan tidak diperiksa ulang, keterlambatan driver mengambil pesanan, makanan tumpah atau berubah posisi selama perjalanan, serta keterlambatan pengantaran akibat kemacetan dan jarak pengiriman.
2. Dampak risiko operasional terhadap kualitas produk makanan Risiko yang terjadi selama proses pengantaran dapat memengaruhi kualitas makanan yang diterima konsumen. Dampaknya antara lain kemasan menjadi terbuka atau rusak, tampilan makanan menjadi kurang rapi atau berubah posisi, makanan dapat tumpah atau tertekan, suhu dan kesegaran

makanan menurun akibat keterlambatan, serta adanya kemungkinan ketidaksesuaian menu atau jumlah pesanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas makanan tidak hanya dipengaruhi oleh proses memasak, tetapi juga oleh proses pengemasan, pengambilan, dan pengantaran sampai makanan diterima konsumen.

3. Upaya pengendalian risiko pengantaran GoFood Upaya pengendalian yang dilakukan oleh Ayam Penyet Cabe Ijo Maharani antara lain memeriksa kembali menu dan jumlah pesanan sebelum diserahkan kepada driver, memastikan kemasan tertutup dengan rapat, menggunakan kemasan yang sesuai, menata makanan dengan baik, serta berkomunikasi dengan driver mengenai kesiapan pesanan. Selain itu, dilakukan konfirmasi lokasi melalui aplikasi atau pesan dan penanganan terhadap keluhan konsumen maupun pesanan yang bermasalah. Upaya tersebut telah membantu mengurangi kemungkinan terjadinya risiko, tetapi masih perlu diperkuat dengan prosedur tertulis, pencatatan risiko, dan evaluasi secara rutin agar pengelolaan risiko dapat dilakukan dengan lebih terarah dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

adjie, D. p. (2024). Manajemen Risiko Operasional Perusahaan Logistik (Studi Kasus: CV Putra Tunggal Perkasa). Institut Pertanian Bogor. Retrieved from http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/155523

Bank Indonesia. (2025, Januari 17). Laporan Kebijakan Moneter Triwulan IV 2024. Retrieved from https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/Laporan-Kebijakan-Moneter-Triwulan-IV-2024.aspx?utm_source=chatgpt.com

Bustanul Hadi, T. S. (2023). PERILAKU KOMUNIKASI DRIVER GOFOOD TERHADAP PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DI

KOTA PEKANBARU INDONESIA. Journal of Social and Economics Research, 5(1), 108-118. doi:https://doi.org/10.54783/jser.v5i1.74

Danendra Hideakira Palaina Nayottama, R. D. (2025). Analisis Manajemen Risiko pada Takar Rasa. IPB University. Retrieved from http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/169950

Diva Adisti, T. N. (2024). Environmental, Social, and Governance (ESG) Risk Management of PT XYZ Indonesia (ESG Disclosure Approach 2023).

Business Review and Case Studies, 5(3), 498–509. doi:https://doi.org/10.17358/brcs.5.3.498

Erika Vivi Andriyani, L. J. (2025). Manajemen Risiko pada Perusahaan Telekomunikasi. FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 27(3), 399-405. doi:https://doi.org/10.30872/jfor.v27i1/3522

Hoyos Vallejo, C. A., & Chinelato, F. B. (2025). Delivering trust: How food safety performance drives loyalty across the online ordering journey. International Journal of Quality and Reliability Management, 42(1), 107–121. doi:https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2023-0399

International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018 Risk management — Guidelines. Retrieved from https://www.iso.org/standard/65694.html

Magh Heryan Tudaan, S. T. (2025). Analisis Penerapan ISO 31000 dalam Manajemen Risiko Strategi Pengembangan Klinik Kesehatan Hesti Wira Sakti. Journal of Economics, Management, and Accounting, 109-122. doi:https://doi.org/10.65310/my01ge72

Marchelino Nathanael, Y. N. (2025). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO SISTEM INFORMASI BERBASIS ISO 31000:2018 PADA PERUSAHAAN LOGISTIK PENGIRIMAN BARANG. Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI), 8(2), 108-123. doi:https://doi.org/10.37792/jukanti.v8i2.1547

Muh Fajrul, A. T. (2025). Pendekatan Sistematis Manajemen Risiko Terhadap Keberlanjutan UMKM di Kota Semarang Dengan Berbasis ISO 31000:2018. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 2. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.14807762

Nurul Fitria, S. F. (2024). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO MENGGUNAKAN METODE ISO 31000:2018 PADA DEPO PETI KEMAS PT ZONA LINTAS SAMUDERA. Jurnal Manajemen Risiko, 5(2), 89-105. doi:https://doi.org/10.33541/mr.v5i2.6104

Puri Rohmatulloh, A. I. (2025). Penguatan Resiliensi UMKM melalui Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000:2018 pada Era Transformasi Digital: Tinjauan Literatur Sistematis. The Asia Pacific Journal of Management Studies, 12(3), 277-292. doi:https://doi.org/10.55171/apjms.v12i3.1533

Rachmad Risqy Kurniawan, F. Z. (2024). Analisis Manajemen Risiko di Perusahaan Konsultan Politik: Studi Kasus pada Perusahaan XYZ. Jurnal Syntax Admiration, 5. doi:https://doi.org/10.46799/jsa.v5i10.1692

Rafi Rajendra, S. S. (2024). Evaluasi Penerapan ISO 31000:2018 dengan Melakukan Identifikasi dan Analisis Risiko terhadap Kinerja Perusahaan dengan Metode Risk Matrix (PT. Kernel Indonesia Potential). Industrial Engineering Online Journal, 13(4).

Rochpina Cantika Sari, I. G. (2025). Penerapan Manajemen Risiko Event Dalam Meminimalisir Human Error Di Esmeralda Wedding Planner & Organizer. Journal of Event and Convention Management. doi:https://doi.org/10.52352/jecom.v4i1.2346

Selvy Afrioza, A. R. (2025). Penerapan ISO 31000:2018 dalam Manajemen Risiko UMKM: Tinjauan Literatur dan Tantangan pada Sektor Tradisional dan Digital. JEDBUS (Journal of Economic and Digital Business), 2(2), 85-90. doi:https://doi.org/10.37048/jedbus.v2i2.639

Siska Nur Agustin, B. P. (2025). Penerapan Entreprise Risk Management pada UMKM DVIN Cake. ABDIMA JURNAL PENGABDIAN MAHASISWA,

4(1). Retrieved from https://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/AJPM/en/article/view/8626?utm_source=chatgpt.com

Tesya Luthfia Rahmah, T. N. (2025). Analysis of Operational Risk Management in Logistic Companies: A Case Study of PT Sugiarto Jaya Mandiri Transport Bogor. International Journal of Research and Review, 12(1). doi:https://doi.org/10.52403/ijrr.20250117

Titi Anggraeni Nasution, T. Y. (2025). Sistem Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000:2018 di RS Khusus Tumbuh Kembang GSH. (I. Nasrullah, Ed.) Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia. doi:https://doi.org/10.59141/cerdika.v5i5.2593

Vallejo, F. B. (2024). Operational Excellence in Online Food Delivery Service: The Role of Food Biosafety Measures. British Food Journal, 126(12). doi:https://doi.org/10.1108/BFJ-05-2024-0455

Wahyu Arief Budiman, Y. W. (2024). Perancangan Manajemen Risiko Teknologi Informasi Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. The Indonesian Journal of Computer Science, 13(4). doi:https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i4.4171

Wahyu Setiawan Basri, A. L. (2024). Risk Management in Information Systems: Applying ISO 31000:2018 and ISO/IEC 27001:2022 Controls at PMI's Central Clinic.

International Journal for Applied Information Management, 4(1), 1-13. doi:https://doi.org/10.55171/apjms.v12i3.1533

Xueqin Rui, Z. C. (2025, 2025). Food Safety Evaluation of Online Food Delivery Services From the Consumer Perspective: Indicators and Variations. (D. Cozzolino, Ed.) Journalof Food Quality. doi:https://doi.org/10.1155/jfq/5803173