

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL DALAM *E-COMMERCE***

**(Studi pada UMKM Fashion)**

**Oleh :**

**Deandra Angelita Meliala**

**1405832**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr. Hj. Alfira Sofia, ST., MM.**

Risiko pasti dialami oleh seluruh pelaku bisnis. Ini disebabkan karena adanya ketidakpastian yang tidak dapat diprediksi. Oleh karena itu, suatu bisnis memerlukan adanya manajemen risiko agar dapat mengelola risiko dengan tepat untuk meminimalisir kerugian yang ditimbulkan oleh risiko tersebut.

Skripsi ini mengambil judul “Analisis Manajemen Risiko Operasional dalam *e-Commerce* (Studi pada UMKM Fashion)”. Manajemen risiko mempunyai tiga program tahapan : mengidentifikasi risiko, pengukuran risiko, serta analisis risiko. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi risiko operasional, melakukan penilaian terhadap risiko operasional serta pemeringkatannya, dan melakukan analisa untuk menentukan pengelolaan risiko operasional yang tepat.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha UMKM di Kota Bandung. Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode, yaitu : kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi. Analisis yang digunakan dalam mengukur risiko adalah analisis semi-kuantitatif dengan menggunakan matriks untuk pemeringkatannya.

Hasil penelitian mendapatkan 25 jenis risiko yang dihadapi oleh pelaku UMKM. Risiko tertinggi adalah keterlambatan pasokan barang dari konveksi atau penjahit. Kedua, tren barang yang terus berubah. Dan yang ketiga, manajemen yang kurang baik.

Kata Kunci : *e-Commerce*, risk management

**ABSTRACT**  
**OPERATIONAL RISK MANAGEMENT ANALYSIS IN E-COMMERCE**  
**(STUDY OF FASHION SMES)**

**By :**  
**Deandra Angelita Meliala**  
**1405832**

**Supervisor :**  
**Dr. Hj. Alfira Sofia, ST., MM.**

*Risk must be experienced by all businesses. This is due to the uncertainty that can not be predicted. Therefore, a business requires the existence of risk management in order to manage risk appropriately to minimize losses caused by such risks.*

*This study entitled " Analysis of the Operational Risk Management in e-Commerce (Studies on SMEs Fashion)". Risk management has three stages program : risk identification, risk measurement, and risk analysis. So the purpose of this study is to identify operational risk, assessment of operational risk as well as the ranking and perform an analysis to determine the appropriate operational risk management.*

*The population in this study is the entrepreneurs of SMEs in Bandung. The number of informants numbering 5 business pemilik of online shop along with 5 staff that help the business. Data was collected by three methods : questionnaires, interview the pemilik of online shop, and observation. The analysis used in measuring risk is semi-quantitative analysis using matrix for risk ranking.*

*Research results get 25 types of risks faced by SMEs. The highest risk is a delay in the supply of goods from convection or tailor. Second, trends of ever-changing stuff. And the third, poor management.*

*Key words : e-Commerce, risk management*

