



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO  
BERBASIS ISO 9001:2015 DAN ISO 31010:2009  
PADA USAHA JASA KONSULTASI DAN  
PELATIHAN DI PT BSU**

**TESIS**

**SOFYAN HADISAPUTRA**

**55314120004**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2017**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO  
BERBASIS ISO 9001:2015 DAN ISO 31010:2009  
PADA USAHA JASA KONSULTASI DAN  
PELATIHAN DI PT BSU**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

**SOFYAN HADISAPUTRA**

**55314120004**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO BERBASIS  
ISO 9001:2015 DAN ISO 31010:2009 PADA USAHA  
JASA KONSULTASI DAN PELATIHAN DI PT BSU

Nama : SOFYAN HADISAPUTRA

NIM : 55314120004

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri



**Mengesahkan:**

Pembimbing

  
(Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T.)

Direktur

Program Pasca Sarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T.)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO BERBASIS  
ISO 9001:2015 DAN ISO 31010:2009 PADA USAHA  
JASA KONSULTASI DAN PELATIHAN DI PT BSU

Nama : SOFYAN HADISAPUTRA

NIM : 55314120004

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 25 Februari 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Februari 2017



Sofyan Hadisaputra

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS**

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



## KATA PENGATAR

Assalaamu'alaykum warohmatullaahi wabarokaatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang atas idzin-Nya telah memberikan penulis kemampuan dan kekuatan untuk menyelesaikan tugas akhir berjudul **“Implementasi Manajemen Risiko Berbasis ISO 9001:2015 dan ISO 31010:2009 pada Jasa Usaha Pelatihan dan Konsultasi di PT BSU”**.

Tugas ini dimaksudkan sebagai satu penelitian ilmiah dalam mengimplementasikan manajemen risiko di PT BSU demi memastikan kelangsungan perusahaan. Selain itu, tugas penelitian ini juga merupakan satu diantara syarat dalam menyelesaikan program studi pascasarjana Magister Teknik Industri di Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penyusunannya tentu saja melibatkan banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusinya, terutama orang-orang dekat yang senantiasa memberikan dukungan tiada henti. Diantara banyak pihak yang telah berkontribusi, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku Dosen Pembimbing sekaligus ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Program Pascasarja Universitas Mercu Buana yang telah meluangkan banyak waktu dan ilmu dalam memberikan bimbingan dan masukan, serta perbaikan dalam penyusunan tugas akhir ini.
- 2) Para penguji saat seminar dan sidang: ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., bapak Dr. Bonivasius Prasetya, S.Si, M.Eng, dan bapak Humiras Hardi Purba, S.T., M.T.
- 3) Bapak Prof. Dr. Didik Rachbini, selaku ketua Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
- 4) Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

- 5) Segenap pimpinan dan karyawan PT. BSU, terutama ibu Irmawati Batavia dan bapak Erwin Hananto yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penyusunan tugas akhir ini.
- 6) Orang tua, Istri, anak-anak dan keluarga besar penulis yang telah banyak memberi dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- 7) Teman-teman seperjuangan MTI-16 Meruya yang telah memberikan banyak bantuan selama masa perkuliahan di kampus, serta dukungan moril dan komunikasi selama rentang waktu tersebut.
- 8) Rekan-rekan dari PT BSI Group Indonesia, terutama Training Department, pak Agung Sedyawan, bu Dewi A. Sari dan bu Desti, atas bantuan dan pengertiannya.
- 9) Serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Semoga Allaah SWT membalasnya berlipat atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis, aamiin.

Semoga penelitian yang disajikan ini memberikan manfaat bagi pembaca, serta mohon ma'af atas kekurangan yang ada. Terima kasih.

Wassalaamu'alaykum warohmatullaahi wabarokaatuh.

Jakarta, Februari 2017.

**Sofyan Hadisaputra.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
.....	vii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	viii
.....	ix
KATA PENGANTAR	xii
.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
.....	1
ABSTRAK	1
.....	7
DAFTAR ISI	8
.....	8
DAFTAR TABEL	10
.....	10
DAFTAR GAMBAR	10
.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	20
.....	22
BAB I PENDAHULUAN	23
.....	24
1.1 Latar belakang	29
.....	29
1.2 Rumusan masalah	30
.....	31
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian	32



.....	32
1.4 Batasan/asumsi masalah	32
.....	33
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	34
.....	34
2.1 Kajian Teori	35
.....	37
2.1.1 Manajemen risiko	37
.....	37
2.1.2 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	41
.....	48
2.1.3 Pengertian umum risiko	54
.....	54
2.1.4 Identifikasi risiko	55
.....	56
2.1.5 Analisis risiko	61
.....	63
2.1.6 Tentang <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	63
.....	63
2.1.7 Tentang <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	64
.....	64
2.1.8 Pengertian jasa	65
.....	65
2.2 Penelitian sebelumnya	68
.....	70
2.3 Kerangka Pemikiran	71
.....	73
<b>BAB III METODOLOGI</b>	73
.....	74
3.1 Jenis dan desain penelitian	75
.....	78
3.2 Data dan informasi	81

.....  
3.3 Teknik pengumpulan data

.....  
3.4 Populasi dan sampel

.....  
3.5 Teknik analisis data

.....  
3.6 Langkah-langkah Penelitian

.....  
**BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

.....  
4.1 Data Penelitian

.....  
4.1.1 Data Umum Perusahaan

.....  
4.1.2 Data Penelitian

.....  
4.2 Analisis Data

.....  
4.3 Manajemen risiko

.....  
4.3.1 Identifikasi isu dan pihak yang berkepentingan

.....  
4.3.2 Identifikasi risiko yang dihadapi PT BSU

.....  
4.3.3 Analisis risiko yang dihadapi PT BSU

.....  
4.3.4 Manajemen risiko dan rekomendasi tindakan mitigasinya

.....  
**BAB V PEMBAHASAN**

.....  
5.1 Temuan Utama

.....

5.1.1 Isu-isu internal dan eksternal yang relevan  
.....

5.1.2 Pihak-pihak berkepentingan dan harapannya  
.....

5.1.3 Risiko yang teridentifikasi dan penilaiannya  
.....

5.1.4 Potensi dampak risiko  
.....

5.1.5 Mitigasi risiko yang sesuai  
.....

5.2 Kajian dengan Penelitian Sebelumnya  
.....

5.3 Implikasi Industri  
.....

5.4 Keterbatasan Penelitian  
.....

## BAB VI KESIMPULAN dan SARAN

.....

### 6.1 Kesimpulan

.....

### 6.2 Saran

.....

## DAFTAR PUSTAKA

.....

## LAMPIRAN

.....

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

.....

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber risiko PT BSU	5
.....	30
Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya	33
.....	41
Tabel 3.1 Variabel Operasional	42
.....	45
Tabel 4.1 Fakta penyebab proposal ditolak dan proyek batal di tahun 2015	
...	46
Tabel 4.2 Data pekerjaan pelatihan dan konsultasi PT BSU tahun 2015	47
.....	47
Tabel 4.3 Data evaluasi pelatihan (keseluruhan)	51
.....	
Tabel 4.4 Data instruktur yang dilibatkan selama 20x pekerjaan di tahun 2015	52
2015	53
.....	53
Tabel 4.5 Distribusi instruktur dalam 20 kali pelatihan di tahun 2015	54
.....	55
Tabel 4.6 Jumlah klien dan kegiatan per-klien	56
.....	59
Tabel 4.7 Analisis data evaluasi pelatihan (keseluruhan)	60
.....	60
Tabel 4.8 Data analisis evaluasi pelatihan (keseluruhan dan per item evaluasi)	61
.....	62
.....	65
Tabel 4.9 Analisis evaluasi instruktur dari lembar evaluasi	
.....	67
Tabel 4.10 Rekapitulasi komentar peserta pelatihan	68
.....	
Tabel 4.11 Identifikasi isu-isu internal dan eksternal	
.....	

Tabel 4.12 Identifikasi pihak-pihak terkait serta kebutuhan dan harapannya ..

Tabel 4.13 Identifikasi risiko melalui pendekatan proses

.....

Tabel 4.14 Perangkingan keparahan risiko finansial PT BSU

.....

Tabel 4.15 Kriteria kemungkinan-terjadinya risiko

.....

Tabel 4.16 Kriteria kegagalan deteksi risiko

.....

Tabel 4.17 FMEA pada risiko usaha PT BSU

.....

Tabel 4.18 Rekomendasi tindakan mitigasi dalam manajemen risiko

.....

Tabel 5.1 RPN untuk risiko tinggi PT BSU

.....

Tabel 5.2 Data komparasi sumber informasi pekerjaan PT BSU periode 2015 (Januari-Desember) dan 2016 (Januari-Maret)

.....

Tabel 5.3 Kajian penelitian dengan penelitian sebelumnya

.....

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kondisi arus kas PT BSU tahun 2013-2015	4
.....	4
Gambar 1.2 : Status proposal PT BSU tahun 2015	
.....	5
Gambar 1.3 : Skema hubungan proposal ditolak dan risiko finansial dan operasional serta risiko usaha PT BSU	15
.....	15
.....	16
Gambar 2.1 : Alasan pendekatan <i>risk-based thinking</i> dalam ISO 9001:2015 ..	18
.....	19
Gambar 2.2 : Ilustrasi <i>risk-based thinking</i> pada klausul ISO 9001:2015	26
.....	26
Gambar 2.3 : PDCA pada <i>risk-based thinking</i> ISO 9001:2015	27
.....	31
Gambar 2.4 : 10 klausul ISO 9001:2015 dan PDCA-nya	36
.....	39
Gambar 2.5 : Kerangka sistematika klausul dan PDCA-nya	40
.....	41
Gambar 2.6 : Contoh penggunaan simbol gerbang DAN dan ATAU FTA	44
.....	49
Gambar 2.7 : Contoh FTA dan posisi simbol-simbolnya	49
.....	50
Gambar 2.8: Contoh penerapan FTA	58
.....	60
Gambar 2.9 : Kerangka pemikiran penelitian	
.....	67
Gambar 3.1: Langkah-langkah penelitian	
.....	
Gambar 4.1: Struktur organisasi PT BSU	
.....	
Gambar 4.2: Alur proses pelaksanaan pelatihan/konsultasi di PT BSU	

- .....
- Gambar 4.3: Data jumlah status proposal PT BSU sejak tahun 2013-2015
- ....
- Gambar 4.4: Form evaluasi proses pelatihan PT BSU
- .....
- Gambar 4.5: Bobot persentase fakta ditolaknya proposal
- .....
- Gambar 4.6: *Trend* pemasukan dan profit PT BSU 2013 s.d. 2015
- .....
- Gambar 4.7: Proporsi Referensi dan *Website*
- .....
- Gambar 4.8: FTA identifikasi risiko PT BSU
- .....
- Gambar 4.9: Matriks *ranking* risiko
- .....
- Gambar 5.1: Data perbandingan status proposal PT BSU periode Januari-  
Maret tahun 2015 dan 2016
- .....



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Konteks organisasi PT BSU 2016	79
.....	81
Lampiran 2: Data konsultasi dan pelatihan PT BSU 2015-2016	
.....	

