

# Perancangan Manajemen Risiko Operasional After-Sales Service dengan Pendekatan House of Risk pada Perusahaan Importir Truk = After-Sales Service Operational Risk Management Design Using a House of Risk Approach at a Truck Importing Company

Albimandaka Muhammad Gani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920537985&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Manajemen risiko adalah aktivitas mengetahui, menganalisis, serta mengendalikan risiko dalam seluruh kegiatan perusahaan dengan tujuan memperoleh efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Metode yang digunakan adalah House of Risk (HOR). HOR diadopsi dari metode perhitungan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) dan model korelasi Quality Function Deployment (QFD). Pada penelitian ini, manajemen risiko dilakukan pada kegiatan operasional after-sales service PT XYZ. Analisis risiko pada HOR 1 diawali dengan identifikasi risiko melalui diskusi dengan expert dan studi literatur, kemudian dilakukan penilaian terhadap nilai severity dari risk events dan nilai risk agents dari risk agents. Hasil dari HOR 1 menunjukkan 14 risk events dan 22 risk agents. Berdasarkan perhitungan Pareto, didapatkan 10 risk agents prioritas. Risk agent dengan nilai terbesar adalah sparepart inden lama dengan nilai ARP sebesar 1071. HOR 2 mengidentifikasi 13 langkah preventif untuk mitigasi risiko prioritas. Berdasarkan pengolahan data HOR 2, didapatkan bahwa langkah preventif yang paling efektif untuk dilakukan adalah diversifikasi vendor, yaitu mengembangkan hubungan dengan beberapa vendor untuk mengurangi ketergantungan pada satu vendor saja. dengan nilai ETDk sebesar 2493,8.

.....Risk management is the activity of knowing, analyzing and controlling risks in all company activities with the aim of achieving higher effectiveness and efficiency. The method used is House of Risk (HOR). HOR is adopted from the Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) calculation method and the Quality Function Deployment (QFD) correlation model. In this research, risk management was carried out in PT XYZ's after-sales service operational activities. Risk analysis in HOR 1 begins with risk identification through discussions with experts and literature studies, then an assessment of the severity value of risk events and the risk agents value of risk agents is carried out. The results of HOR 1 show 14 risk events and 22 risk agents. Based on Pareto calculations, 10 priority risk agents were obtained. The risk agent with the largest value is old pivot spare parts with an ARP value of 1071. HOR 2 identifies 13 preventive steps to mitigate priority risks. Based on HOR 2 data processing, it was found that the most effective preventive step to take is vendor diversification, namely developing relationships with several vendors to reduce dependence on just one vendor. with an ETDk value of 2493,8.