

Abstrak

Pertumbuhan industri minimarket pada akhir-akhir ini turut didorong oleh meningkatnya kebutuhan konsumen tidak saja dalam pemenuhan barang kebutuhan sehari-hari namun juga peningkatan kebutuhan dalam mendapatkan layanan jasa (*fee based*). PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada industri minimarket dengan merek usaha Alfamart turut menjadi bagian pertumbuhan industri minimarket tersebut. Dalam beberapa tahun terakhir, pendapatan dari layanan jasa (*fee based*) menjadi bagian yang sangat signifikan sebagai penopang laba bersih perusahaan. Sebagai salah satu komponen utama dalam pencapaian target laba perusahaan, pengelolaan transaksi layanan jasa (*fee based*) secara tepat diharapkan dapat memberikan kontribusi maksimal sesuai harapan perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian terapan dengan metode *action research* yaitu penelitian tindakan dengan mengumpulkan informasi mengenai proses bisnis transaksi layanan jasa (*fee based*). Informasi dikumpulkan secara deskriptif dengan data kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai layanan jasa (*fee based*). Tujuan penelitian ini untuk menyusun rancangan sistem manajemen risiko dengan menggunakan ISO 31000:2018 pada transaksi *fee based* PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, dengan melakukan asesmen risiko pada transaksi *fee based* periode 2017-2018. Hasil penelitian ini berupa rekomendasi rancangan perlakuan risiko pada transaksi *fee based* dan rencana implementasi sistem manajemen risiko di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

Kata kunci : minimarket, *fee based*, manajemen risiko, *frame work* ISO 31000:2018

Abstract

The growth of the minimarket industry in recent years has also been driven by increasing consumer needs not only in the fulfillment of daily needs but also in increasing the need for services (*fee based*). PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk as one of the companies engaged in the minimarket industry with the Alfamart business brand is also part of the growth of the minimarket industry. In recent years, fee-based income has become a very significant part of supporting the company's net profit. As one of the main components in achieving the company's profit target, the management of service-based transactions (*fee based*) is precisely expected to be able to make maximum contributions according to the company's expectations. This research is an applied research with an action research method that is action research by collecting information about business process services (*fee based*) transactions. Information is collected descriptively with qualitative and quantitative data to get a complete picture of service (*fee based*). The purpose of this study is to develop a risk management system design using ISO 31000:2018 on fee-based transactions of PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, by conducting risk assessments in the 2017-2018 period fee based transactions. The results of this study are recommendations for risk treatment designs on fee based transactions and plans for implementing risk management systems at PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

Keywords: retail, *fee based*, risk management, ISO 31000:2018 *frame work*