

ABSTRAK

Dava Cake merupakan salah satu pelaku usaha kuliner di Kota Pekanbaru yang memproduksi dan memasarkan kue bolu melalui empat swalayan. Pada periode Januari hingga Oktober 2024, Dava Cake mengalami peningkatan proporsi produk retur secara konsisten dari 7.12% menjadi 18.57%. Produk retur ini merupakan dampak dari serangkaian risiko yang terjadi dalam proses operasional produksi dan distribusi. Namun, hingga saat ini belum terdapat pendekatan analisis risiko yang sistematis untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi penyebab utama dari meningkatnya produk retur tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi penyebab utama, menentukan prioritas penyebab risiko, dan mengusulkan tindakan mitigasi menggunakan metode *Fault Tree Analysis* (FTA) dan *House of Risk* (HOR). Metode FTA digunakan untuk mengidentifikasi penyebab utama produk retur dengan menghasilkan 19 *intermediate event* yang digunakan sebagai *risk event* dan 35 *basic event* yang digunakan sebagai *risk agent*. Selanjutnya, analisis HOR dilakukan dalam dua fase, yang menghasilkan empat prioritas *risk agent* dan 11 usulan *preventive action*. Dari usulan tersebut, dua tindakan mitigasi utama yang diprioritaskan adalah perancangan warna dan *design* label yang berbeda untuk tiap varian rasa serta *production control dashboard*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Dava Cake dalam mengurangi risiko operasional, menurunkan proporsi produk retur, dan meningkatkan daya saing usaha di pasar lokal.

Kata Kunci: Produk Retur, Risiko Operasional, *Fault Tree Analysis* (FTA), *House of Risk* (HOR), Mitigasi Risiko