

## ABSTRAKSI

Pada tahun 2008 terjadi penurunan pendapatan di PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom) Divisi Regional III, dimana pencapaian pendapatan hanya 92% atau 1,52 Triliun dari target 1,66 Triliun. Ismanto (2009) memperkirakan penurunan pendapatan atau *loss* dari faktor internal perusahaan yaitu : *gimmick* program marketing untuk penetrasi, akuisisi dan retensi, ketidaksinkronan infrastruktur/sistem, pengelolaan yang kurang optimal, proses bisnis yang kurang efektif dan kemungkinan terjadinya *human error*. *Analysis Survey for BT May-June 2001 of representative sample of telecom providers around the world* mengatakan bahwa dari 100% pendapatan provider telekomunikasi di seluruh dunia, terjadi *loss* sebesar 3% yang diakibatkan oleh proses, 3% oleh *Call Detail/Data Records*, 3-5% oleh fraud, dan 1% oleh penyebab lain. Hal ini memicu adanya kesadaran terjadinya risiko operasional di Perusahaan.

Untuk mengidentifikasi risiko dan dampaknya bagi Perusahaan digunakan panduan pelaksanaan manajemen risiko perusahaan dari *The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*. Framework ini menyediakan prinsip-prinsip manajemen risiko yang terintegrasi, terminologi umum, dan panduan praktis implementasi manajemen risiko.

Berdasarkan data klaim tagihan pelanggan, didapatkan sepuluh risiko operasional dengan empat risiko yang signifikan bagi Perusahaan, yaitu risiko kesalahan input, risiko mis-informasi, risiko akibat adanya *virus*, *spam* dan *attack* pada perangkat pelanggan, dan risiko pelanggan yang enggan melunasi tagihan. Simulasi hasil Monte Carlo memberikan rata-rata nilai prediksi kerugian sebesar 1,1%, 0,24%, 1, 49%, 1,8% lebih besar dibandingkan kerugian historis untuk masing-masing variabel risiko.

Diusulkan penerapan proses bisnis yang efektif dengan menggunakan Business Process Improvement dengan penambahan biaya sebesar Rp 427.273.750,- per lima bulan pada biaya kegiatan operasional yang telah berjalan, sehingga diharapkan kerugian yang dapat ditahan adalah sebesar Rp. 1.958.139.000,- hingga Rp 3.856.165.600,-

Kata kunci : manajemen risiko operasional, Monte Carlo, COSO ERM, Business Process Improvement.