

## ABSTRAK

Berbagai perusahaan *e-commerce* sibuk berbenah diri dalam menghadapi era persaingan yang semakin ketat dengan terus berinovasi mengembangkan bisnisnya agar dapat mendapatkan perhatian konsumen. PT Metraplasa sedang mengembangkan satu fitur untuk para pekerja migran Indonesia yang sedang bekerja di luar negeri yaitu *Blanja for Migrant Workers*. Fitur tersebut bertujuan untuk memudahkan para pekerja migran yang sedang bekerja di luar negeri untuk memenuhi kebutuhan keluarganya yang berada di Indonesia. Proses *customer validation* dilalui PT Metraplasa untuk memvalidasi rencana pengembangan fitur ini kepada calon *customer* yaitu pekerja migran Indonesia yang berada di Taiwan. Pada pelaksanaannya, tim Blanja belum mengidentifikasi kemungkinan kejadian risiko, akibatnya proses *customer validation* mengalami keterlambatan dan juga mendapatkan hasil yang tidak sesuai target.

Kendala yang dihadapi perusahaan saat melakukan proses ini menjadi latar belakang untuk melakukan manajemen risiko, mengingat masih ada lagi proses *customer validation* yang akan dilakukan dengan pekerja migran Indonesia di negara lain. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk melakukan manajemen risiko pada proses *customer validation*. Penelitian dijalankan dengan melakukan *risk assessment*, dan didapatkan lima risiko yang terbagi ke dalam kategori *low*, *medium* dan *high*. Risiko yang akan diberikan *treatment* adalah risiko kategori *medium* sebanyak dua risiko dan juga kategori *high* sebanyak satu risiko. Hasil akhir penelitian ini berupa usulan *risk treatment* dan usulan proses baru untuk penerapan *treatment plan* dengan melibatkan perbaikan komponen-komponen proses seperti aturan, sumber daya manusia, aktivitas, serta sarana dan prasarana.

**Kata kunci:** *risk assessment*, *risk treatment*, *customer validation*, proses