

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang	3
1.3. Perumusan Masalah	17
1.4. Tujuan Penelitian	17
1.5. Kegunaan Penelitian	17
1.6. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1. Tinjauan Pustaka	20
2.1.1. Manajemen Risiko	20
2.1.2. Risiko Operasional	23
2.1.3. Enterprise Risk Management	31
2.1.4. Kualitas Pelayanan	35
2.1.5. Manajemen Kinerja	37
2.1.6. Key Performance Indicator	42
2.1.7. Importance – Performance Analysis	46
2.2. Penelitian Terdahulu	48
2.3. Kerangka Pemikiran	67
2.4. Hipotesis Penelitian	69

BAB III METODE PENELITIAN	69
3.1. Jenis Penelitian	69
3.2. Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	70
3.2.1. Operasionalisasi Variabel	70
3.2.2. Skala Pengukuran.....	81
3.4. Populasi dan Sampel	83
3.4.1. Populasi	83
3.4.2. Sampel.....	83
3.5. Teknik Pengumpulan Data	86
3.5.1. Data Primer	86
3.5.2. Data Sekunder	86
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	87
3.6.1. Uji Validitas.....	87
3.6.2. Uji Reliabilitas	89
3.7. Teknik Analisis Data.....	92
3.7.1. Analisis Deskriptif	92
3.7.2. Analisis Gap (Kesenjangan).....	95
3.7.3. Importance – Performance Analysis	96
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	99
4.1. Karakteristik Responden	99
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	99
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	100
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	102
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Bekerja	103
4.2. Analisis Deskriptif <i>Performance</i> Risiko Operasional	104
4.2.1. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Human Risk</i>	104
4.2.2. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Technology Risk</i>	105
4.2.3. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Process Risk</i>	107
4.2.4. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Transportation Risk</i>	108
4.2.5. Tingkat Kinerja Dimensi <i>Customer Outcome Risk</i>	110

4.2.6.	Tingkat Kinerja Dimensi <i>Forecast Risk</i>	111
4.2.7.	Tingkat Kinerja Dimensi <i>Procurement Risk</i>	112
4.2.8.	Tingkat Kinerja Dimensi <i>Supplier Risk</i>	114
4.2.9.	Tingkat Kinerja Dimensi <i>Warehousing Risk</i>	115
4.2.10.	Tingkat Kinerja Dimensi <i>Strategic Risk</i>	116
4.2.11.	Tingkat Kinerja Dimensi <i>Environmental Risk</i>	118
4.2.12.	Tingkat Kinerja Dimensi <i>Governance Risk</i>	119
4.2.13.	Tingkat Kinerja Dimensi <i>Social Risk</i>	120
4.2.14.	Rekapitulasi <i>Performance</i> Keseluruhan Dimensi Risiko Operasional	122
4.3.	Analisis Deskriptif <i>Importance</i> Risiko Operasional Pada Telkom Akses ..	124
4.3.1.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Human Risk</i>	124
4.3.2.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Technology Risk</i>	125
4.3.3.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Process Risk</i>	127
4.3.4.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Transportation Risk</i>	129
4.3.5.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Customer Outcome Risk</i>	130
4.3.6.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Forecast Risk</i>	131
4.3.7.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Procurement Risk</i>	133
4.3.8.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Supplier Risk</i>	135
4.3.9.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Warehousing Risk</i>	136
4.3.10.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Strategic Risk</i>	138
4.3.11.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Environmental Risk</i>	139
4.3.12.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Governance Risk</i>	141
4.3.13.	Tingkat Kepentingan Dimensi <i>Social Risk</i>	142
4.3.14.	Rangkuman <i>Importance</i> Keseluruhan Dimensi Risiko Operasional ..	143
4.4.	Analisis Tingkat Kesenjangan antara Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Kinerja (<i>Performance</i>)	145
4.5.	<i>Importance – Performance Analysis</i> (IPA).....	149
4.5.1.	<i>Importance – Performance Analysis</i> Dimensi <i>Human Risk</i>	156
4.5.2.	<i>Importance – Performance Analysis</i> Dimensi <i>Technology Risk</i>	158
4.5.3.	<i>Importance – Performance Analysis</i> Dimensi <i>Process Risk</i>	159

4.5.4.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Transportation Risk ...</i>	161
4.5.5.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Customer Outcome Risk</i>	162
4.5.6.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Forecast Risk</i>	163
4.5.7.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Procurement Risk</i>	164
4.5.8.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Supplier Risk</i>	165
4.5.9.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Warehousing Risk</i>	166
4.5.10.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Strategic Risk</i>	167
4.5.11.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Environmental Risk</i>	168
4.5.12.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Governance Risk</i>	169
4.5.13.	<i>Importance – Performance Analysis Dimensi Social Risk</i>	170
4.6.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	171
4.6.1.	Pembahasan Karakteristik Responden dan Analisis Deskriptif	171
4.6.2.	Pembahasan <i>Gap Analysis</i> Risiko Operasional.....	181
4.6.3.	Pembahasan <i>Importance – Performance Analysis</i>	183
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		189
5.1.	Kesimpulan.....	189
5.2.	Saran	190
5.2.1.	Saran Teoritis.....	190
5.2.2.	Saran Praktis	190
DAFTAR PUSTAKA.....		192
LAMPIRAN.....		202