

ABSTRAK

Perusahaan BPO (*Business Process Outsource*) memainkan peran penting dalam memfasilitasi layanan non-inti bagi perusahaan-perusahaan besar, termasuk pengelolaan infrastruktur teknologi, layanan pelanggan, serta administrasi proses bisnis. Dengan semakin pesatnya digitalisasi pasca-pandemi, perusahaan-perusahaan BPO telah menjadi bagian integral dari ekosistem bisnis di Malaysia.

Teori dan penelitian terdahulu merupakan landasan dasar dalam pembuatan penelitian ini yang dijabarkan pada masing-masing variable yang terbagi atas variable *endogeneous*, *eksogeneous* dan *mediasi*.

Dalam jenis penelitiannya, penelitian ini menggunakan deskriptif *eksplanatory*. Lebih lanjut metodologi penelitian kuantitatif diterapkan pada penelitian ini, dimana dengan menggunakan metode kuantitatif maka nantinya akan dilakukan uji variable dan hipotesis yang sudah ditetapkan. Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan menyajikan analisis yang komprehensif tentang bagaimana faktor-faktor seperti strategi outsourcing, keamanan data, manajemen risiko fraud, ancaman siber dengan *Good Corporate Governance* sebagai mediasi dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja operasional di perusahaan BPO Malaysia.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan strategi outsourcing yang efektif, peningkatan keamanan data, pengelolaan risiko fraud yang optimal, serta mitigasi ancaman siber yang baik, merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja operasional dan mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik di industri BPO Malaysia. Temuan ini memberikan kontribusi baik secara praktis bagi perusahaan maupun secara teoretis bagi pengembangan ilmu manajemen risiko dan tata kelola perusahaan di era digital.

Kata Kunci: Perusahaan BPO, Kuantitatif, Strategi Outsourcing.