

**USULAN *TREATMENT* RISIKO PADA PROSES *CUSTOMER VALIDATION*
BLANJA FOR MIGRANT WORKER DI PT METRAPLASA (BLANJA.COM)
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *RISK MANAGEMENT PROCESS***

***PROPOSED RISK TREATMENT IN CUSTOMER VALIDATION PROCESS BLANJA
FOR MIGRANT WORKER AT PT METRAPLASA (BLANJA.COM) USING RISK
MANAGEMENT PROCESS APPROACH***

Arrivan Dika Santosa¹, Wiyono Sutari², Heriyono Lalu³

^{1,2,3}Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom
¹arrivandikasantosa@telkomuniversity.ac.id, ²wiyono@telkomuniveristy.co.id,
³heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

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 PMI di negara lain. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk melakukan manajemen risiko pada proses *customer validation*. 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*

Abstract

PT Metraplasa is developing a feature for Indonesian Migrant Workers who are working abroad, namely Blanja for Migrant Workers. This feature is to facilitate Migrant Workers who work abroad to buy the needs for the family in Indonesia. The customer validation process was passed by PT Metraplasa to validate the feature development plan for prospective customers in Taiwan. In its implementation, the Blanja team has not yet identified the possibility of risk events, as a result the customer validation process has been delayed and also has not achieve the targets. Constraints faced by the company when carrying out this process become the background for start risk management process, because the company still have the customer validation process that will be carried out with PMI in other countries. Thus, this research was conducted to do risk management in the customer validation process. The final result of this research is in the form of a risk treatment proposal and a new process proposal for the implementation of a treatment plan by involving the improvement of process components such as rules, human resources, activities, and facilities and infrastructure

Keywords: *risk assessment, risk treatment, customer validation, process*

1. Pendahuluan

Dewasa ini persaingan global semakin marak diberbagai bidang, salah satunya terjadi dalam dunia *e-commerce*. Berbagai perusahaan sibuk berbenah diri dalam menghadapi persaingan ini dengan terus berinovasi mengembangkan bisnisnya agar dapat memenuhi kebutuhan dan mendapatkan perhatian konsumen. Ditambah lagi, laju pertumbuhan positif *e-commerce* membuat perubahan pola belanja masyarakat semakin bergeser ke arah elektronik atau belanja *online*. Hal tersebut menjadi alasan untuk perusahaan-perusahaan *e-commerce* untuk terus berinovasi guna mendukung pertumbuhan dan persaingan global yang cepat.

Sejak bulan Mei 2019, PT Metraplaza (Blanja.com) mengembangkan satu fitur untuk para PMI yang sedang bekerja di luar negeri yaitu *Blanja for Migrant Worker*. Fitur ini bertujuan untuk memudahkan para pekerja migran yang sedang bekerja di luar negeri untuk memenuhi kebutuhan keluarganya yang berada di Indonesia. Pengembangan fitur tersebut didanai langsung oleh PT Telkom Indonesia melalui program AMOEBA. Fitur ini dikembangkan karena besarnya potensi pengiriman uang dari luar negeri ke Indonesia. Berdasarkan data yang dihimpun dari Bank Indonesia dan BNP2TKI, dari tahun ke tahun pengiriman uang ke Indonesia terus meningkat, untuk delapan negara yang ada perwakilan Telkom Indonesia melalui anak usahanya Telin saja mencapai 139 triliun Rupiah. Uang itu ditujukan untuk pembelian untuk pemenuhan kebutuhan barang yang ditransaksikan oleh keluarga atau kerabat di Indonesia. Menilai dari hal tersebut, perusahaan melihat peluang yang besar jika dapat mengkonversikan pengiriman uang tersebut menjadi transaksi *online* yang langsung dipesan oleh para pekerja migran untuk keluarga atau kerabat mereka di Indonesia.

Dalam mengembangkan fitur tersebut, perusahaan harus melalui salah satu proses yaitu proses *customer validation* yang melibatkan pihak eksternal dan calon pelanggan untuk memastikan bahwa fitur yang ditawarkan dapat menjawab kebutuhan dan juga menjadi solusi untuk para pekerja migran Indonesia. Proses *customer validation* ini didanai langsung oleh PT Telkom Indonesia melalui program AMOEBA. Proses *customer validation* dilalui tim untuk memvalidasi rencana pengembangan fitur ini kepada calon customer yaitu pekerja migran Indonesia yang berada di Taiwan. Pada pelaksanaannya, tim Blanja tidak mempertimbangkan risiko pada pelaksanaan prosesnya. Tim Blanja mengalami beberapa masalah operasional hingga akhirnya proses *customer validation* mengalami keterlambatan karena terjadi beberapa kejadian risiko yang tidak diduga sebelumnya oleh tim. KPI yang ditetapkan untuk menyelesaikan proses *customer validation* yaitu selama 14 hari, namun tim menyelesaikan proses dalam waktu 25 hari. Saat melakukan proses *customer validation*, perusahaan belum mengidentifikasi risiko-risiko yang mungkin terjadi dan dapat menghambat jalannya proses. Proses *customer validation* ini baru dilakukan untuk para PMI yang berada di Taiwan. Sesuai rencana perusahaan, masih akan dilakukan proses serupa yang akan di lakukan di negara-negara lain seperti di negara Malaysia, Macau, Saudi Arabia, dan negara yang terdapat Telkom Internasional lainnya.

Oleh karena itu, untuk menghindari hal serupa di negara selanjutnya dan membuat proses *customer validation* selanjutnya dapat lebih baik, diperlukan langkah untuk melakukan manajemen risiko agar tim dapat mengidentifikasi risiko serta dapat merancang cara penanganannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk melakukan proses manajemen risiko untuk mengidentifikasi risiko-risiko yang terjadi dan merancang usulan *treatment* yang bisa membuat proses CV berikutnya dapat memenuhi KPI yang sudah ditetapkan..

2. Dasar Teori

2.1 Risiko

Risiko dapat didefinisikan sebagai peluang hilangnya atau hasil yang tidak menguntungkan terkait dengan suatu tindakan. Ketidakpastian tidak tahu apa yang akan terjadi di masa depan. Semakin besar ketidakpastian, semakin besar risikonya [1]. Risiko adalah segala ketidakpastian dalam rencana proyek yang berpotensi Anda kendalikan, atau setidaknya dilacak [2]. Menurut ISO 31000:2018, risiko merupakan efek dari ketidakpastian tercapainya suatu objektif. Efek ketidakpastian ini berupa deviasi, baik positif atau negatif [3]

2.2 Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah proses yang mengidentifikasi risiko dan mengklasifikasikannya sedemikian rupa sehingga dapat dinilai dan diprioritaskan, kemudian mengontrol dan mengoordinasikan respon yang dipilih dari organisasi [4]. Menurut ISO 31000:2018 dijelaskan bahwa manajemen risiko adalah kegiatan terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi terkait dengan risiko [3]

2.3 ISO 9001:2015

ISO 9001 merupakan standar internasional yang fokus bahasannya mengenai sistem manajemen mutu. Penelitian ini dilakukan berfokus pada klausul 6.1.2 untuk tindakan dalam menetapkan risiko. Berikut ini merupakan rincian pada klausul 6.1.2.

1. Organisasi atau perusahaan harus merencanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang [5]
2. Organisasi atau perusahaan harus merencanakan cara untuk mengintegrasikan dan menerapkan tindakan kedalam proses

2.4 Proses

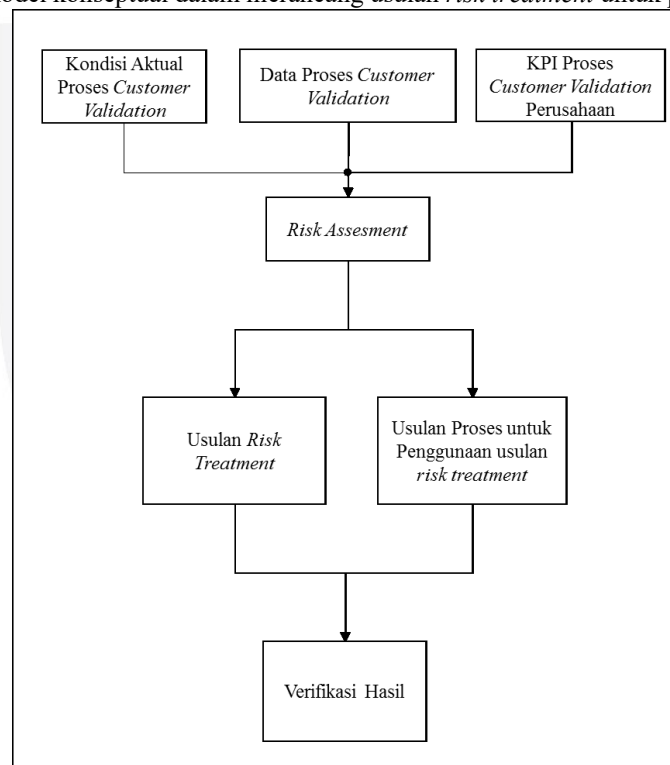
Proses didefinisikan sebagai setiap aktivitas atau sekelompok aktivitas yang membutuhkan masukan (*input*), lalu memberi nilai tambah pada masukan tersebut, dan menghasilkan keluaran (*output*) kepada *customer* internal maupun eksternal [6]. Sedangkan proses bisnis merupakan proses yang terdiri dari sekelompok tugas yang berhubungan secara logis yang menggunakan sumber daya organisasi untuk memberikan hasil yang ditentukan dalam mendukung tujuan organisasi [6]. Proses bisnis didefinisikan sebagai kumpulan kegiatan yang mengambil satu atau lebih jenis input dan menciptakan output yang bernilai bagi pelanggan [7].

2.5 Manajemen Proses Bisnis (*Business Process Management*)

Manajemen Proses Bisnis adalah disiplin manajemen yang memperlakukan proses bisnis sebagai aset. Ini mengandaikan bahwa tujuan organisasi dapat dicapai melalui definisi, rekayasa, kontrol dan dedikasi untuk peningkatan proses bisnis yang berkelanjutan [8]

3. Model Konseptual

Model konseptual merupakan suatu kerangka yang menggambarkan model dan tahapan dalam melakukan penelitian, mulai dari objek yang akan diteliti serta variabel yang terkait dalam permasalahan yang diteliti. Berikut merupakan gambaran model konseptual dalam merancang usulan *risk treatment* untuk proses *customer validation*



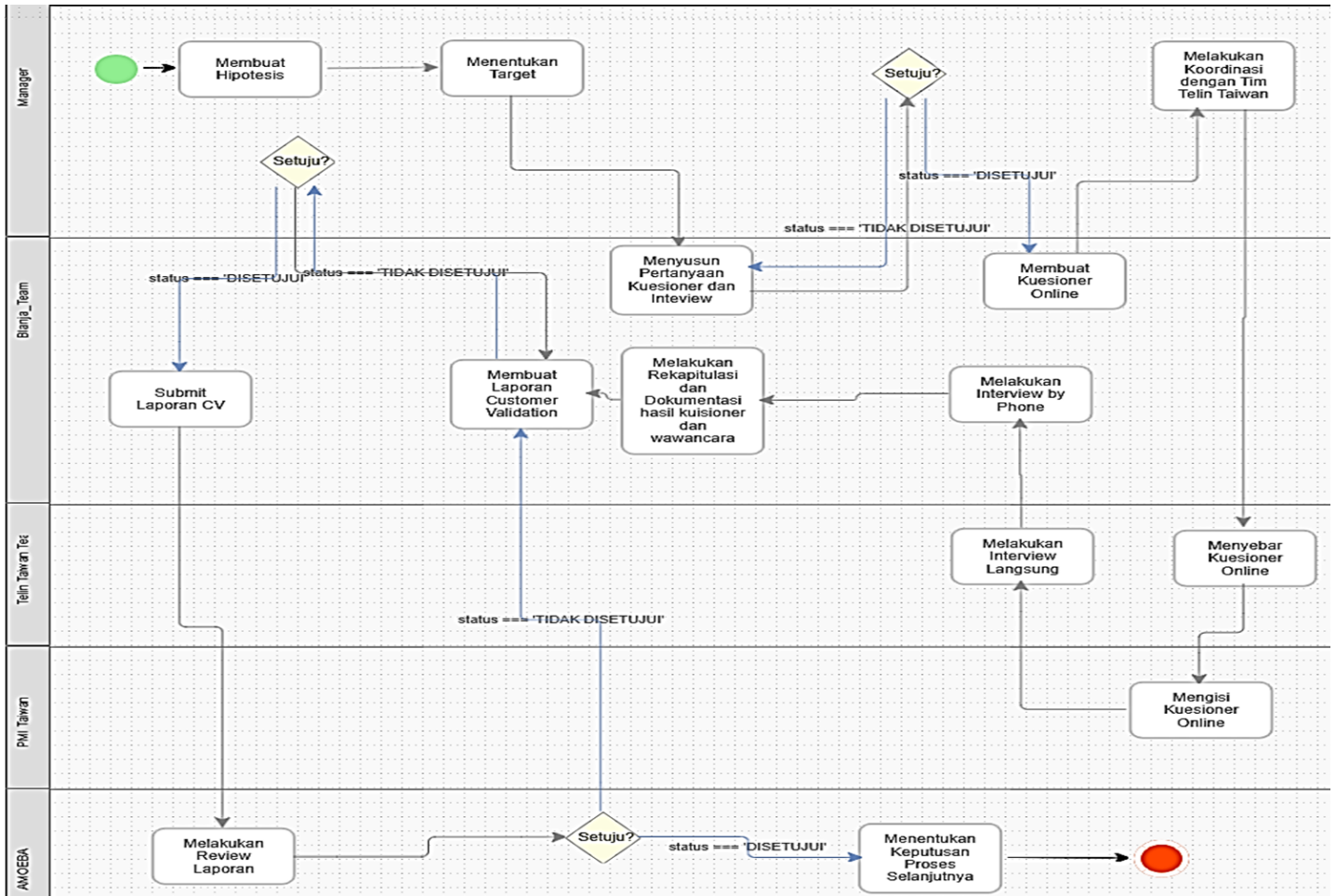
Gambar III. 1 Model Konseptual

Langkah pertama dari penelitian ini adalah menentukan input yang dibutuhkan untuk merancang sistem. Peneliti membutuhkan beberapa data sebagai masukan untuk merancang sistem. Data tersebut diantaranya merupakan data yang menunjukkan dan menggambarkan kondisi aktual pada proses *customer validation*. Selain itu, data proses bisnis *customer validation* juga dibutuhkan untuk melihat aktivitas-aktivitas yang berpotensi terjadi risiko. Lalu,

data KPI yang ditetapkan untuk proses *customer validation* ini juga dibutuhkan. Tahapan selanjutnya yaitu menganalisis semua input yang sudah ada dan melakukan *risk assesment* pada proses *customer validation*. Langkah selanjutnya yaitu merancang usulan *treatment* dan usulan proses untuk implementasi *treatment*. Setelah dilalui proses perancangan *treatment* dan proses bisnisnya, maka dilakukan verifikasi terhadap hasil usulan.

4. Pembahasan

4.1 Proses *Customer Validation Existing*



Gambar IV. 1 *Workflow Proses Customer Validation Existing*

4.2 Identifikasi Risiko

Tabel IV. 1 Identifikasi Risiko

<i>Risk Code</i>	<i>Objective</i>	<i>Source of Risk</i>	<i>Risk Event</i>	<i>Consequences and Impact on Reference Values</i>	<i>Risk Statement</i>
------------------	------------------	-----------------------	-------------------	--	-----------------------

R-01	Menjalankan proses <i>customer validation</i> yang sesuai dengan <i>budget</i> , <i>tepat waktu</i> , serta validitas yang sesuai dengan KPI yang telah ditentukan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Telin hanya dua orang 2. Anggota tim Telin sering tidak berada dilokasi yang nyaman untuk melakukan <i>con-call/vid-call</i> 	Tim Blanja dan tim Telin Taiwan batal melakukan diskusi diwaktu yang telah ditetapkan sebelumnya	Aktivitas terlambat selama 3 hari	Koordinasi dengan tim Telin Taiwan batal dilaksanakan diwaktu yang sudah ditetapkan, akibatnya harus ditentukan lagi waktu yang tepat untuk diskusi, sehingga aktivitas lain tidak dapat dilanjutkan dan terlambat selama 3 hari kerja.
R-02		<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum adanya pertanyaan <i>kuesioner</i> yang standar 2. Terdapat pertanyaan multitafsir yang dibuat oleh tim 	PMI memberikan jawaban menyimpang dari maksud pertanyaan	Tingkat validitas berkurang sebesar 20%	Pekerja Migran Indonesia di Taiwan memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan pertanyaan dan mengakibatkan tingkat validitas berkurang sebesar 20%
R-03		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi tempat <i>interview</i> tidak kondusif 2. Kemampuan <i>interviewer</i> berbeda-beda 	Tim Telin tidak mendapatkan informasi yang lengkap dan mendalam dari hasil <i>interview</i> langsung	Tingkat validitas berkurang sebesar 40%	Tim Telin Taiwan kesulitan mendapatkan informasi yang lengkap saat sesi <i>interview</i> langsung dilakukan, akibatnya tingkat validitas berkurang sebesar 40%
R-04		<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbedaan kemampuan <i>interviewer</i> saat menggali informasi yang lebih dalam pada <i>in-depth interview</i> 2. Belum jelasnya informasi mengenai <i>problem</i> hipotesis dan <i>solution</i> hipotesis 3. Belum jelasnya pembagian tugas (<i>task management</i>) 	Kesalahan dalam menggali informasi masalah yang dialami dan kebutuhan Pekerja Migran Indonesia yang berada di Taiwan	Tingkat validitas berkurang sebesar 30%	Tim melakukan kesalahan saat melakukan <i>interview</i> by phone terkait menggali informasi seputar problem yang dihadapi PMI di Taiwan, akibatnya tingkat validitas berkurang sebesar 30%

R-05		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya arahan untuk anggota 2. Belum jelasnya pembagian tugas (<i>task management</i>) 	Anggota Tim melakukan kesalahan dalam melakukan rekapitulasi data	Aktivitas terlambat selama 2 hari	Anggota tim melakukan kesalahan cara saat melakukan rekapitulasi data, sehingga aktivitas ini harus diulang dan mengalami keterlambatan selama 2 hari
------	--	---	---	-----------------------------------	---

4.3 Evaluasi Risiko

Tabel IV. 2 Evaluasi Risiko

Kode Risiko	Risk Event	Risk Score	Risk Level	Status
R-01	Tim Blanja dan tim Telin Taiwan batal melakukan diskusi diwaktu yang telah ditetapkan sebelumnya	6	Medium	Treatment
R-02	PMI memberikan jawaban menyimpang dari maksud pertanyaan	4	Low	Accepted
R-03	Tim Telin tidak mendapatkan informasi yang lengkap dan mendalam dari hasil <i>interview</i> langsung	4	Low	Accepted
R-04	Kesalahan dalam menggali informasi masalah yang dialami dan kebutuhan Pekerja Migran Indonesia yang berada di Taiwan	15	High	Treatment
R-05	Anggota Tim melakukan kesalahan dalam melakukan rekapitulasi data	6	Medium	Treatment

4.4 Treatment Plan

Tabel IV. 3 Treatment Plan R-01

(Kode-Level) Risiko	(R-01-Medium) Tim Blanja dan tim Telin Taiwan batal melakukan diskusi diwaktu yang telah ditetapkan sebelumnya
Mitigation Plan	1. Memperjelas perjanjian dengan tim Telin terkait waktu dan lamanya diskusi
Contingency Plan (emergency)	1. Langsung menentukan waktu diskusi pengganti
Contingency Plan (process continuity and recovery)	1. Menganalisis dan melakukan perbaikan proses CV keseluruhan berbasis hasil <i>risk assesment</i>

Tabel IV. 4 Treatment Plan R-04

Risiko	(R-04-High) Kesalahan dalam menggali informasi masalah yang dialami dan kebutuhan Pekerja Migran Indonesia yang berada di Taiwan
Level	High
Mitigation Plan	1. Melakukan simulasi <i>indepth-interview</i> yang berfokus pada cara menggali informasi lebih dalam

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menggunakan <i>tool validation board</i> untuk memetakan poin-poin penting seputar hipotesis dan hasil proses <i>customer validaitaion</i> 3. Melakukan pembagian tugas secara rinci dengan menggunakan aplikasi <i>Aggreamac</i> untuk <i>task management</i>
<i>Contingency Plan (emergency)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pergantian langsung dengan <i>interviewer</i> yang lebih berpengalaman ketika <i>interviewer</i> pertama kesulitan menggali informasi lebih mendalam
<i>Contingency Plan (process continuity and recovery)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis dan melakukan perbaikan proses CV keseluruhan berbasis hasil <i>risk assesment</i>

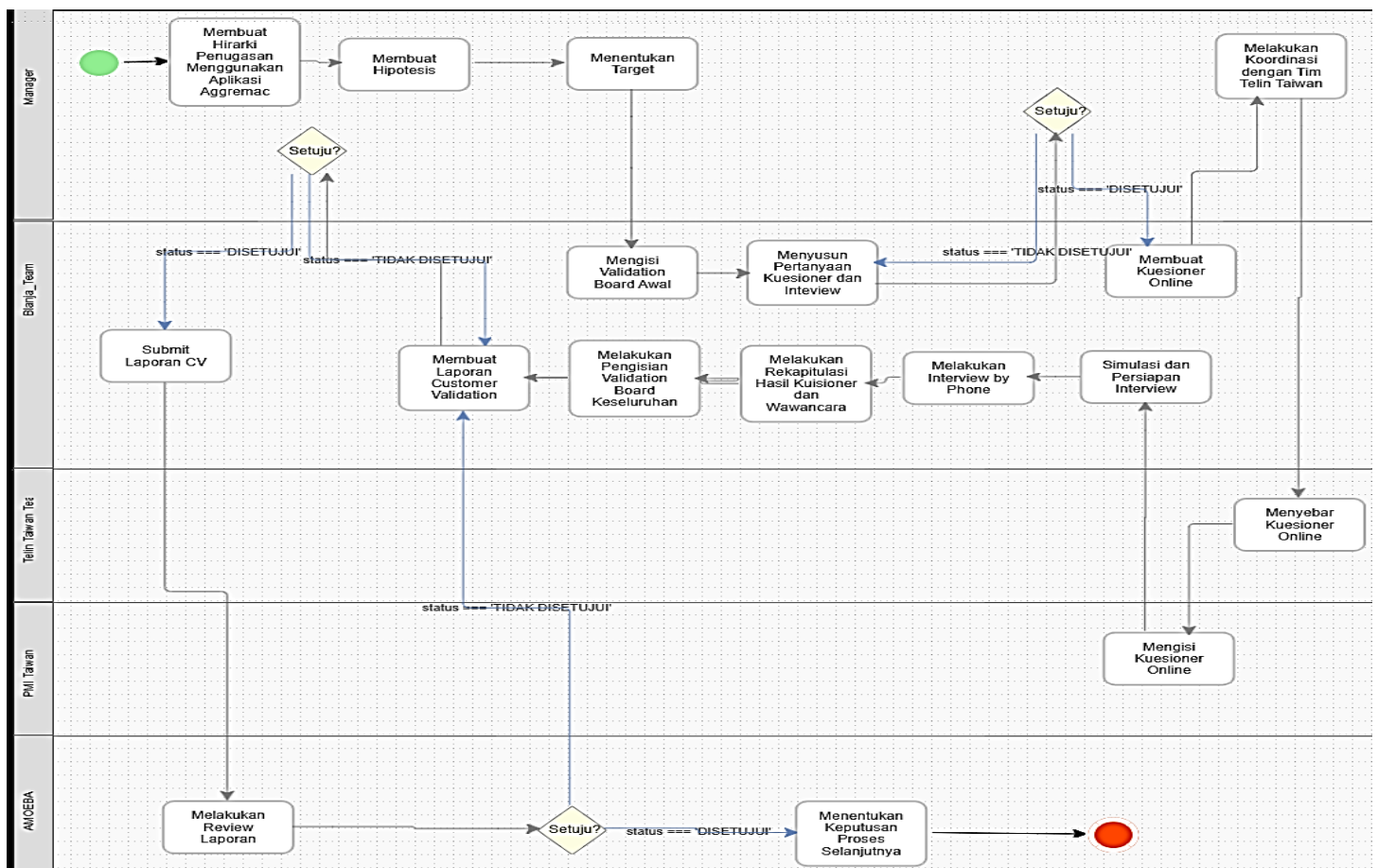
Tabel IV. 5 Treatment Plan R-05

(Kode-Level) Risiko	(R-05-Medium) Anggota Tim melakukan kesalahan dalam melakukan rekapitulasi data
<i>Mitigation Plan</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembagian tugas secara rinci dengan menggunakan aplikasi <i>Aggreamac</i> untuk <i>task management</i> 2. Memeriksa secara berkala anggota yang sedang melakukan rekapitulasi data
<i>Contingency Plan (emergency)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan revisi serta memberikan penjelasan kepada anggota yang melakukan kesalahan
<i>Contingency Plan (process continuity and recovery)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis dan melakukan perbaikan proses CV keseluruhan berbasis hasil <i>risk assesment</i>

4.5 Rancangan Proses Customer Validation Usulan

Proses CV usulan ini dibuat setelah menentukan *treatment plan* dan *process change recommendation*. Pada tahap ini dilakukan perancangan Pada proses usulan terdapat aktivitas tambahan yaitu, membuat hirarki penugasan, pengisian *validation board*, serta melakukan simulasi dan persiapan *interview*. Selain itu, terdapat perbaikan komponen-komponen proses seperti aturan, sarana prasarana, SDM, dan urutan aktivitas. Perancangan proses dimulai dari menentukan komponen-komponen proses seperti berikut.

1. Menentukan *requirements* proses usulan
 - a. Proses usulan dapat mengintegrasikan tindakan risiko atau *treatment plan* dari risiko yang sudah teridentifikasi ke dalam proses yang dijalankan.
 - b. Proses usulan dapat memenuhi tujuan-tujuan proses *customer validation*.
2. Penentuan input proses dan output Proses
Input berupa *treatment plan* dari risiko yang teridentifikasi, arahan manajemen untuk melakukan proses CV, serta penentuan waktu pelaksanaan. *Output* yang diharapkan yaitu dapat memenuhi tujuan-tujuan dari proses CV dan bisa mengintegrasikan tindakan risiko.
3. Penentuan Aturan Proses
Aturan yang ditentukan yaitu tetap memenuhi aturan yang sudah ada dan juga aturan baru yang terkait dengan tindakan risiko yang diusulkan
4. Penentuan SDM dan infrastruktur/ sarana prasarana
Penentuan SDM untuk proses usulan , serta ditentukan juga sarana penunjang baru seperti aplikasi *Aggreamac* dan *validation board*.
5. Penentuan ukuran kinerja
Penentuan ukuran kinerja yang dilakukan terkait dengan pengukuran tingkat validitas, kesesuaian waktu penyelesaian, dan kesesuaian penggunaan *budget*.
6. Penentuan peran dan tugas usulan
Peran dan tugas usulan berfokus pada pembagian aktivitas yang dilakukan oleh anggota seperti penentuan PIC pada setiap aktivitas yang sebelumnya tidak dilakukan oleh tim
7. Rancangan alur kerja usulan
Rancangan alur kerja usulan terdapat beberapa aktivitas tambahan seperti melakukan simulasi, menentukan hirarki penugasan, dan mengisi *validation board*.
Berikut merupakan rancangan alur kerja usulan yang terdapat pada Gambar IV. 2



Gambar IV. 2 Rancangan Alur Kerja Usulan

5. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian ini yaitu

1. Risiko-risiko yang terdapat pada proses customer validation di PT Metraplas (Blanja.com) berhasil diidentifikasi. Hasil *risk assessment* mengidentifikasi dua risiko dengan kategori low, dua risiko dengan kategori medium, dan satu risiko dengan kategori high. Risiko yang diberikan treatment yaitu dua risiko berkategori medium dengan kode risiko R-01 dan R-05 dan satu risiko dengan kategori high dengan kode risiko R-04.
2. Usulan implementasi *treatment plan* berupa perbaikan proses *customer validation* yang melibatkan perbaikan komponen-komponen proses seperti aturan, SDM, aktivitas, serta sarana dan prasarana. Usulan proses yang dirancang telah mempertimbangkan *requirements* tujuan-tujuan proses *customer validation* dan dapat memenuhi kebutuhan untuk menjalankan atau mengimplementasikan *treatment plan*.
3. Rancangan usulan telah merencanakan tindakan untuk mengatasi risiko dan mengintegrasikan tindakan risiko ke dalam proses baru, sehingga rancangan usulan telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 klausul 6.1.

Daftar Pustaka:

- [1] L. Crane, G. Gantz, S. Isaacs, D. Jose, and R. Sharp, *Introduction to Risk Management: Understanding Risk*, Second. Management Education and Risk Management Agency, 2013.
- [2] B. T. Barkley, *Project Risk Management*. United States of America: McGraw Hill, 2004.
- [3] ISO 31000, *BS ISO 31000: 2018 BSI Standards Publication Risk management — Guidelines*. BSI Standards Institution 2018, 2018.
- [4] A. Roberts, W. Wallace, and N. McClure, *Strategic Risk Management*. Edinburgh: Great Britain, 2003.
- [5] ISO 9001, "Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan," p. 3, 2015.
- [6] H. J. Harrington, *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*, vol. 2, no. 1. USA: McGraw Hill, 1991.
- [7] M. Hammer and J. Champy, *Reengineering the Company - A Manifesto for Business Revolution*. 2001.
- [8] T. Benedict et al., *ABPMP BPM CBOK Version 3.0*, 3rd Editio. 2013.