

ABSTRAK

Digitalisasi merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi yang telah mempercepat akses informasi dan pelayanan. Hal ini menciptakan konektivitas yang lebih baik di berbagai sektor seperti bisnis, pendidikan, dan kesehatan. Aktivitas tersebut tidak lepas dari peran penyedia layanan internet (*Internet Service Provider / ISPs*), yang menjadi subjek dari perkembangan infrastruktur digital. Pengguna layanan IndiHome di Solo Raya sangat bergantung pada kinerja dari Telkom Akses Witel Solo dalam operasionalnya guna memenuhi kebutuhan layanan internet yang optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis aspek risiko – risiko apa saja yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi pengelolaan risiko aktualnya termasuk ke dalam kategori yang buruk. Selain itu, harapan dari penelitian ini adalah mampu memberikan strategi – strategi pengelolaan terhadap risiko kritis yang terdapat di Telkom Akses Witel Solo.

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat dilakukan penelitian pada perusahaan di bidang yang lain, seperti perusahaan energi atau transportasi. Harapannya, untuk meninjau apakah dengan metode yang sama akan menghasilkan temuan yang serupa pada sektor perusahaan yang lain.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif – deskriptif dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan skala ordinal sebagai skala pengukuran data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* berjenis *purposive sampling* dengan penentuan sampelnya menggunakan rumus Slovin. Jumlah responden pada penelitian ini sebesar 165 yang merupakan sampel dari penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, *gap analysis*, dan metode *Importance – Performance Analysis (IPA)*.

Hasil temuan pada penelitian ini adalah kinerja pengelolaan risiko (performance) perusahaan sudah cukup baik dengan penilaian 59,19%. Selain itu, tingkat kepentingan risiko (*importance*) pada perusahaan berada pada tingkat yang cukup penting dengan penilaian 65,53%. Hasil temuan pada gap analysis menunjukkan bahwa kinerja manajemen risiko operasional di Telkom Akses Witel Solo masih di bawah tingkat kepentingannya, dengan nilai -0,323. Sementara itu, temuan berdasarkan analisis metode IPA mengungkapkan bahwa sebanyak 25 indikator risiko operasional (60,98%) pada Telkom Akses Witel Solo membutuhkan penyesuaian performa pengelolaan risiko.

Kata kunci: *Enterprise Risk Management*, Risiko operasional, Metode IPA.