

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 1. 1 Logo Telkom Akses

Sumber: <https://telkomakses.co.id/>

Telkom Akses merupakan anak perusahaan dari PT Telkom Indonesia Tbk (Telkom) yang bergerak di bidang infrastruktur jaringan telekomunikasi dengan tujuan untuk mempercepat pengembangan infrastruktur jaringan telekomunikasi berbasis teknologi fiber optik di Indonesia. Telkom Akses tersebar di seluruh kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Malang, Surakarta, dan masih banyak lagi. Sejak didirikan pada tanggal 12 Desember 2012, Telkom Akses mengarahkan fokusnya pada perencanaan, konstruksi, pendayagunaan, dan pemeliharaan jaringan akses kabel fiber optik. Hal ini selaras dengan visi dari Telkom Akses yaitu “To Serve Network Company in Providing Excellent Digital Infrastructure” dan misinya antara lain menyediakan layanan penyebaran berkualitas terbaik dan layanan pengelolaan yang unggul, mengembangkan ekosistem jaringan digital, serta membina talenta infrastruktur jaringan digital kelas dunia.

Berdasarkan situs web resmi dari Telkom Akses, perusahaan ini memiliki lebih dari 18.000 karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, Telkom Akses memiliki banyak sertifikat dari *The International Organization for Standardization* (ISO), seperti ISO 45001:2018 – *Occupational Health and Safety Management*, ISO 9001:2015 – *Sistem Manajemen Mutu*, ISO/IEC 27001:2013 – *Sistem Manajemen*

Keamanan Informasi, SNI ISO 22301:2019 – Sistem Manajemen Keberlangsungan Usaha, ISO 37001:2016 – Sistem Manajemen Antisuap, dan CIQS 2000:2018 – Sistem Mutu Jaringan Akses. Telkom Akses menerapkan pedoman umum *Good Corporate Governance* atau tata kelola perusahaan yang baik yang ditetapkan oleh Peraturan Kementerian BUMN serta Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) dengan penerapan TARIF sebagai 5 dasar dari tata kelola perusahaan yang baik yaitu *Transparency* (Transparansi), *Accountability* (Akuntabilitas), *Responsibility* (Tanggung Jawab), *Independency* (Independensi), dan *Fairness* (Keadilan). Telkom Akses berperan menjadi subjek penting dalam membantu terciptanya konektivitas antara masyarakat dan informasi digital di seluruh wilayah Indonesia serta meningkatkan kualitas layanan telekomunikasi bagi masyarakat. Sebagai anak perusahaan dari Telkom Group, Telkom Akses menjadi perusahaan terpercaya dalam menyukseskan program – program di bidang telekomunikasi berskala nasional seperti Indonesia Digital Network (IDN) dan Palapa Ring. Kedua program tersebut dilaksanakan sebagai upaya untuk memperluas jangkauan internet dengan kecepatan tinggi ke seluruh wilayah dan pelosok negeri.

Telkom Akses memiliki beberapa layanan seperti Telkom Integrated Design Centre (T-IDC), Telkom Akses Command Centre (TACC), Fiber Academy, Warehouse, dan Repair Center. Telkom Integrated Design Centre (T-IDC) merupakan induk kegiatan perancangan jaringan yang terdiri dari survei lapangan, penggambaran konstruksi jaringan, dan manajemen data inventori. T-IDC berguna untuk memberikan citra lokasi dan desain proyek, serta menyinkronisasi desain antar proyek, mengawasi jalannya inventori dan memastikan bahwa setiap pelanggan IndiHome baik secara B2P, B2B, dan B2G memperoleh servis yang sesuai dengan standar, termasuk dari proses instalasi atau pemasangan, pemeliharaan, dan dukungan teknis. T-IDC juga sudah menangani proyek operator telekomunikasi nasional lainnya, seperti XL Axiata, Indosat Ooredoo Hutchison, dan Smartfren. Sementara itu, Telkom Akses Command Centre (TACC) merupakan layanan pengawasan mutu dan kinerja fiber optik, *Network Terminal Equipment* (NTE), maupun perangkat *Internet of Things* (IoT) sebagai

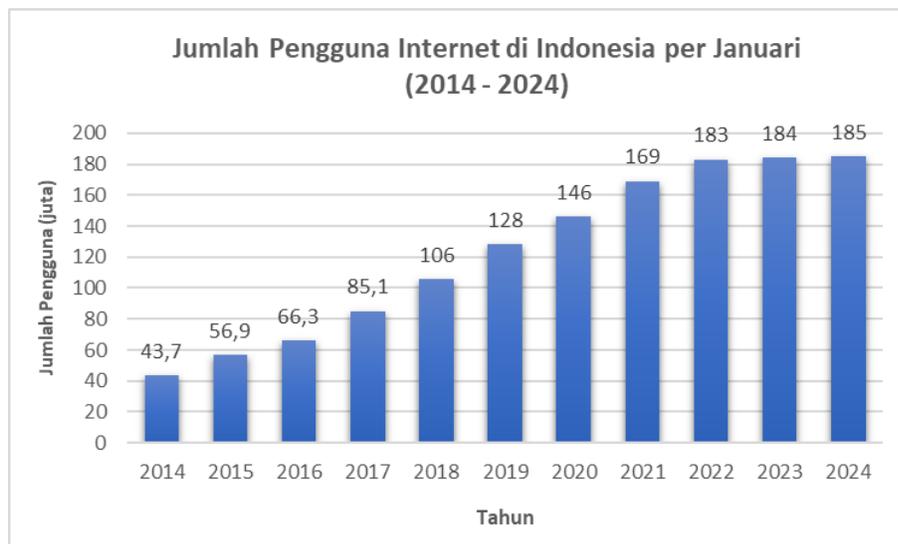
langkah pemeliharaan dalam bentuk pencegahan dan ditunjang oleh teknologi dan *IT Tools*. TACC juga berperan dalam pemantauan status jaringan secara *real-time* dalam satu *control panel* yang dilengkapi dengan fitur *early warning system*, eskalasi, notifikasi, dan *dispatch* sehingga gangguan dapat ditangani secara cepat dan tepat. Selain itu, Telkom Akses juga memiliki layanan Fiber Academy. Fiber Academy merupakan pusat pelatihan dan pengembangan kompetensi jaringan fiber optik, direktori, dan kompetensi. Telkom Akses memiliki keinginan untuk memajukan sumber daya manusia melalui Fiber Academy dan LSP yang terlisensi BNSP. Layanan Telkom Akses yang lainnya adalah Warehouse. Telkom Akses memiliki sebanyak 487 *warehouse* atau gudang penyimpanan yang tersebar di seluruh Indonesia dengan pengawasan dan pemeriksaan setiap harinya oleh teknisi. Seluruh *warehouse* Telkom Akses sudah dilengkapi dengan sistem aplikasi SAP guna mendukung optimalisasi operasi gudang dengan proses otomatisasi dan mempermudah proses yang rumit, serta mengimplementasikan digitalisasi pengamanan gudang sebagai salah satu bentuk *smart security*. Layanan Telkom Akses yang terakhir adalah *Repair Center*. *Repair Center* adalah ruangan khusus dengan kebersihan dan keamanan yang terjaga untuk dapat menunjang kegiatan teknisi dalam melakukan perbaikan dan pemeliharaan alat kerja fiber optik dalam rangka memenuhi kebutuhan internal Telkom Akses.

1.2. Latar Belakang

Pada era Revolusi Industri 4.0, teknologi informasi menunjukkan kemajuannya yang semakin canggih dan berkembang. Sebagai hasil dari kemajuan teknologi, Revolusi Industri 4.0 membantu berbagai aktivitas manusia, seperti mempermudah mobilisasi, komunikasi, ilmu pengetahuan, kreativitas, dan informasi. Perkembangan teknologi yang cepat khususnya di bidang informasi yang ditandai dengan peralihan bentuk dari konvensional menuju format digital telah menjadi salah satu fenomena besar dan berpengaruh yang mengubah banyak dimensi kehidupan manusia. Fenomena ini masih terus berkembang secara cepat seiring dengan berjalannya waktu sehingga masyarakat mampu mengakses informasi sebuah produk atau layanan dengan lebih

cepat, efektif, dan efisien (Jesslyn, 2021). Perkembangan teknologi ini sering disebut dengan digitalisasi, di mana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi meningkat secara pesat di berbagai bidang seperti kesehatan, bisnis, pendidikan, dan terutama telekomunikasi. Keberhasilan dalam rangka meningkatkan digitalisasi elektronik, tidak lepas dari peran internet sebagai komponen utamanya (Purnomo & Erwin, 2021). Saat ini internet menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat untuk dapat berinteraksi tanpa perlu memikirkan jarak dan hambatan.

Berdasarkan data dari Databoks yang mengutip laporan dari *We Are Social*, per Januari 2024, terdapat sebanyak 185 juta pengguna layanan internet di Indonesia. Angka ini tergolong masif mengingat pengguna layanan internet di Indonesia senilai dengan 66,5% dari total populasi masyarakat Indonesia yang berjumlah 278,7 juta orang.



Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2014 - 2024)

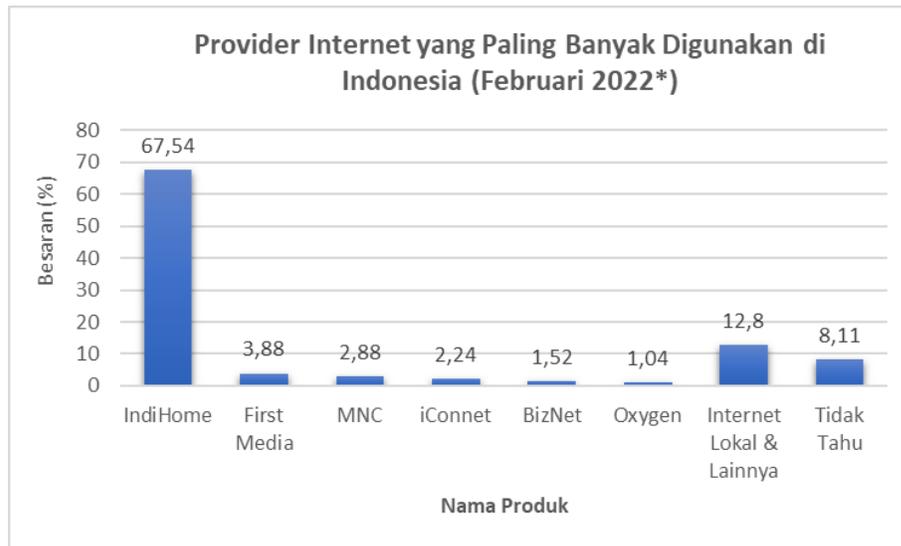
Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/27/ada-185-juta-pengguna-internet-di-indonesia-pada-januari-2024>

Berdasarkan grafik di atas yang bersumber dari Databoks, Pengguna layanan internet di Indonesia pada Januari 2024 bertambah sekitar 0,8% atau sekitar 1,5 juta orang dibanding Januari 2023. Selain itu, total pengguna internet di Indonesia terus bertumbuh dalam satu dekade terakhir. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia paling besar tercatat pada Januari 2017, yaitu sebesar 28,4% (yoy). Sementara itu, pertumbuhan pengguna internet di Indonesia paling kecil tercatat pada Januari 2023 yang hanya bernilai 0,6% (yoy). Jumlah pengguna internet di Indonesia yang meningkat, menjadi indikator betapa pentingnya infrastruktur jaringan telekomunikasi yang kuat guna memenuhi kebutuhan digital masyarakat.

Digitalisasi memberikan perubahan yang mendasar dalam berbagai dimensi kehidupan manusia, utamanya dalam sisi pekerjaan, pembelajaran, dan komunikasi. Aktivitas tersebut tidak lepas dari peran penyedia layanan internet (*Internet Service Provider / ISPs*), yang menjadi subjek dari perkembangan infrastruktur digital. Arus perkembangan informasi digital yang berkembang secara cepat berbanding lurus dengan meningkatnya pengguna internet di masyarakat menjadi “lahan” kompetisi bagi para penyedia layanan internet (Utami, 2020). Penyedia layanan internet berlaga dalam menawarkan koneksi internet yang cepat dan stabil, paket data dengan harga yang terjangkau, dan layanan pelanggan yang lebih baik. Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin bervariasi, para ISP juga berinovasi pada produk dan layanannya seperti pemasangan TV Kabel dan solusi keamanan siber. Persaingan para penyedia layanan internet menjadi bentuk motivasi untuk terus berinovasi dalam pemanfaatan infrastruktur dan teknologi, termasuk penerapan jaringan 5G yang mampu memberikan stabilitas dan kecepatan koneksi yang jauh lebih baik dibandingkan jaringan generasi sebelumnya.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melakukan survei kepada 7.568 responden untuk mengetahui penyedia layanan internet dari perusahaan mana yang memiliki pelanggan terbanyak per Februari 2022. Berdasarkan data dari Databoks yang mengutip laporan survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet

Indonesia (APJII) pada awal tahun 2023, IndiHome merupakan produk dengan pengguna terbanyak.

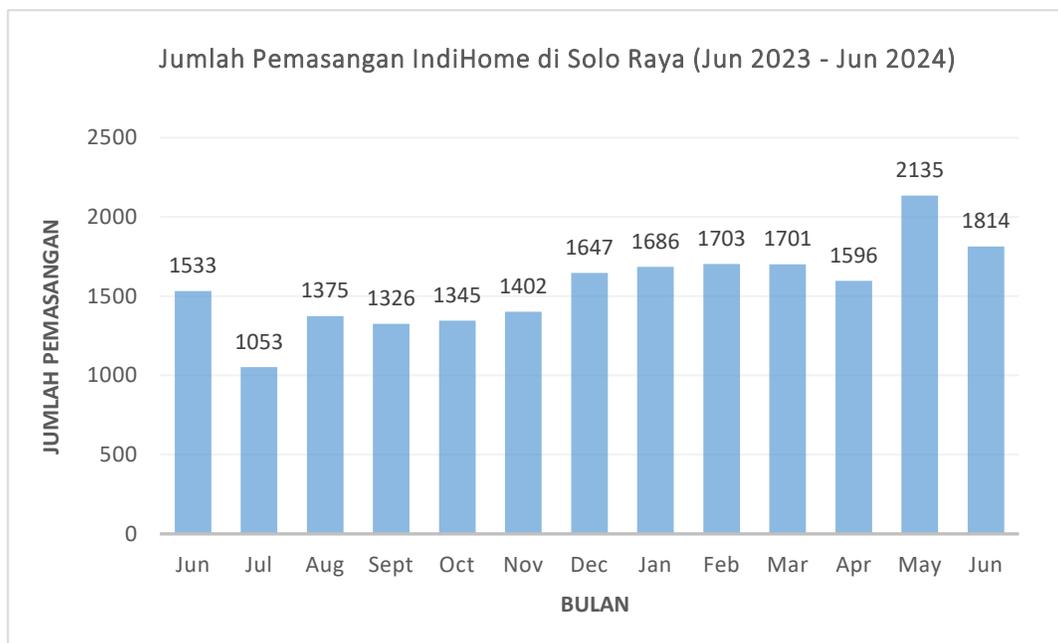


Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Provider Internet di Indonesia (2022)

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/10/ini-provider-internet-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia>

Berdasarkan grafik di atas yang bersumber dari Databoks, produk dari Telkom Group yaitu IndiHome menjadi penyedia layanan internet yang paling banyak digunakan yaitu sebesar (67,54%) di antara para pengguna *fixed broadband*. Kemudian, pengguna First Media sebesar (3,88%), MNC sebesar (2,88%), iConnet sebesar (2,24%), BizNet sebesar (1,52%), dan Oxygen sebesar (1,04%). Sebagai salah satu produk dari PT Telkom Indonesia dengan jumlah pelanggan terbanyak di Indonesia, kesuksesan IndiHome sangat berkaitan dengan Telkom Akses yang menjalankan fungsinya sebagai penyedia dan pemelihara infrastruktur jaringan yang digunakan. Telkom Akses memegang peran yang krusial sebagai penyedia layanan telekomunikasi dengan jumlah pelanggan terbesar dalam memastikan kualitas layanan dan jaringan yang maksimal bagi pelanggan.

Kota Surakarta dikenal sebagai salah satu kota di Jawa Tengah dengan pusat bisnis dan pendidikannya sehingga layanan internet yang cepat dan stabil menjadi kebutuhan yang terus meningkat. Hal ini diperkuat dengan adanya sejumlah universitas yang terkenal, lembaga pendidikan, dan berbagai industri perusahaan yang memilih Kota Surakarta menjadi lokasi operasionalnya. Berdasarkan data internal dari *website* KPRO SELFIE Telkom Akses, berikut merupakan grafik pemasangan ISP IndiHome di Kota Solo Raya selama satu tahun terakhir:



**Gambar 1. 4 Jumlah Pemasangan IndiHome di Solo Raya
(Jun 2023 – Jun 2024)**

Sumber: Website internal KPRO SELFIE Telkom Akses

Berdasarkan grafik di atas, total pemasangan penyedia layanan internet IndiHome di Solo Raya dalam setahun mencapai 20.316 pemasangan. Secara garis besar, tren keseluruhan menunjukkan bahwa pemasangan ISP IndiHome tetap berada di atas 1000 per bulannya, walaupun terdapat fluktuasi di beberapa bulan. Angka tersebut termasuk besar, mengingat pertumbuhan rata – rata pemasangan ISP sekitar 23,42 pemasangan per bulannya berdasarkan perhitungan bulan sebelumnya. Saat ini, para pebisnis,

profesional, pekerja, bahkan pelajar sangat bergantung pada jaringan internet untuk mendukung kepentingan mereka. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang infrastruktur telekomunikasi dengan produknya yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, Telkom Akses Witel Solo mengemban tanggung jawab dalam perencanaan, konstruksi, operasional, dan pemeliharaan jaringan fiber optik, terutama yang digunakan oleh IndiHome untuk daerah Solo Raya. Pengguna layanan IndiHome di Solo Raya sangat bergantung pada performa dari Telkom Akses Witel Solo dalam operasionalnya guna memenuhi kebutuhan layanan internet yang optimal. Seiring dengan pertumbuhan jumlah pelanggan layanan internet dan kebutuhan akan koneksi yang cepat dan stabil, penanganan risiko suatu perusahaan dalam hal ini Telkom Akses menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Berikut pada merupakan kuesioner pra-survei yang berkaitan dengan risiko operasional berdasarkan *Key Performance Indicator* di Telkom Akses Witel Solo:

Tabel 1. 1 Kuesioner Pra Survei

Importance (Tingkat Kepentingan)							Pernyataan	Performance (Tingkat Frekuensi)						
%	Jumlah	SP	P	N	TP	STP		SLL	SRG	KD	J	TDP	Jumlah	%
Process Risk														
90%	10	6	3	1			Waktu penyelesaian maintenance tidak sesuai dengan standar PI TA Witel Solo (3 Jam).	7	2	1		10	92%	
Customer Outcome Risk														
80%	10	4	4	1		1	Keluhan pelanggan terbanyak berhubungan dengan waktu penanganan keluhan yang lama.		3	3	2	2	10	54%
Legal / Regulation Risk														
62%	10	1	2	6		1	Masalah perizinan kabel dan tiang selama operasional TA Witel Solo.	3	5	2		10	82%	
Strategic Risk														
68%	10	1	3	5	1		Pelatihan karyawan baik teknisi maupun karyawan TA Witel Solo yang kurang efektif.		2	4	4	10	56%	

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel kuesioner pra-survei yang diberikan kepada 10 karyawan Telkom Akses Witel Solo, dapat diketahui bahwa risiko proses (*process risk*) memiliki tingkat kepentingan dan tingkat frekuensi yang tertinggi, yaitu berada di angka 90% dan 92%. Selanjutnya, untuk risiko hasil pelanggan (*customer outcome risk*) memiliki tingkat kepentingan sebesar 80% dan tingkat frekuensi 54%. Lalu untuk risiko hukum dan regulasi (*legal / regulation risk*), memiliki tingkat kepentingan sebesar 62% disertai dengan tingkat frekuensi sebesar 82%. Sementara itu, untuk risiko strategis (*strategic risk*) memiliki tingkat kepentingan sebesar 68% dan tingkat frekuensi sebesar 56%.

Risiko dapat terjadi di berbagai bidang salah satunya di bidang operasional, yang dapat berdampak pada kerugian dan kebangkrutan perusahaan (Sihombing *et al.*, 2024). Dalam menjalankan tanggung jawabnya, Telkom Akses Witel Solo tidak terlepas dari risiko operasional yang berpotensi mengganggu kelancaran operasionalnya. Berikut merupakan data KPI yang tidak terpenuhi dalam satu periode sebagai akibat dari meningkatnya risiko operasional:

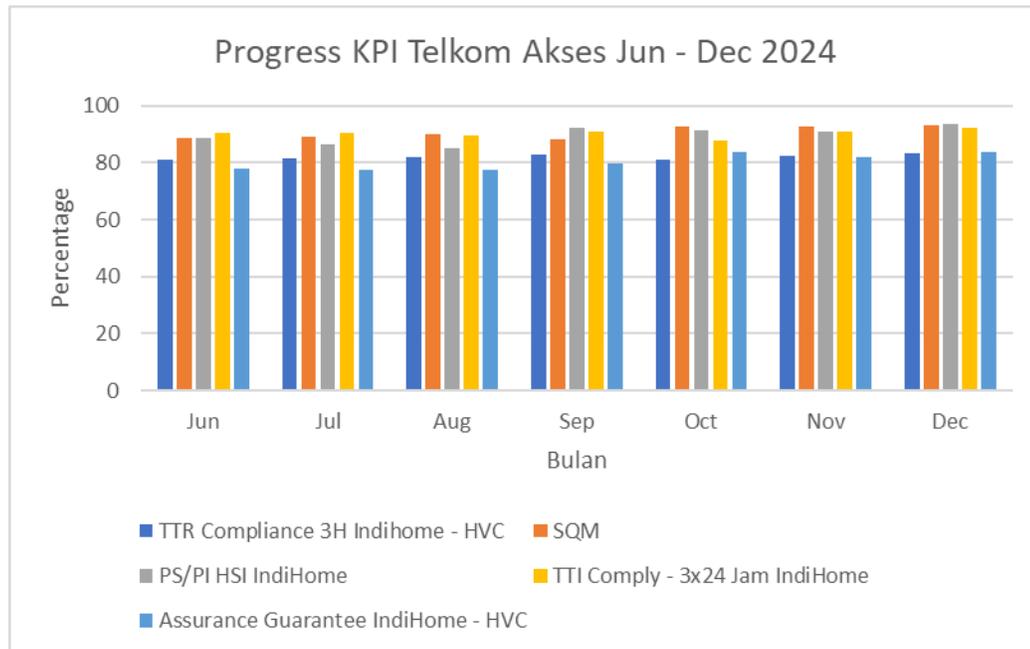
Tabel 1. 2 Progress KPI TA Juni – Desember 2024

Progress KPI TA							
Keterangan	Bulan						
	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
TTR Compliance 3H Indihome - HVC	81,2	81,66	81,73	82,83	81,12	82,5	83,16
SQM	88,78	89,12	90,12	88,12	92,5	92,66	93,32
PS/PI HSI IndiHome	88,87	86,43	85,19	92,44	91,5	90,75	93,55
TTI Comply - 3x24 Jam IndiHome	90,32	90,56	89,77	91	87,74	90,78	92,22
Assurance Guarantee IndiHome - HVC	78	77,68	77,54	79,79	83,55	82,1	83,78

Sumber: Data Internal Telkom Akses, 2024

Menurut Yuandiko selaku *Team Leader Performancy Report* di Telkom Akses Witel Solo, risiko operasional yang mulai meningkat beberapa bulan terakhir di Telkom Akses Witel Solo adalah risiko operasional yang berhubungan dengan *Assurance Guarantee* terhadap pelanggan, seperti tidak terselesaikannya penanganan gangguan sesuai dengan standar waktu, risiko frekuensi kendala internet yang dialami

pelanggan secara berulang, dan lain sebagainya. Berikut merupakan data KPI yang tidak terpenuhi dalam satu periode sebagai akibat dari meningkatnya risiko operasional:



Gambar 1. 5 Grafik Progress KPI Telkom Akses Juni - Desember 2024

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Banyak faktor yang menyebabkan terjadinya risiko operasional, seperti *human error*, *system error*, cuaca, dan kebijakan pemerintah. *Risk awareness* menjadi hal yang wajib dimiliki oleh semua karyawan perusahaan dari tingkat bawah hingga ke atas dengan tujuan setiap karyawan mampu berkontribusi dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengelola potensi risiko (Farhani *et al.*, 2024). Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap risiko operasional yang mungkin terjadi di Telkom Akses Witel Solo dengan tujuan bukan hanya untuk menghindari kerugian perusahaan, melainkan juga untuk memastikan bahwa pengalaman koneksi internet yang dirasakan pelanggan sudah maksimal.

Pelanggan saat ini dihadapkan dengan banyak pilihan penyedia layanan internet baik dari perusahaan yang sudah besar ataupun kecil. Telkom Akses harus terus

memberikan inovasi, peningkatan kualitas layanan, dan pemeliharaan layanan, mengingat situasi persaingan pasar telekomunikasi yang semakin kompetitif. Dengan terus melakukan pemantauan dan pengendalian risiko operasionalnya, Telkom Akses dapat mengukuhkan posisi bahwa mereka merupakan perusahaan penyedia jaringan telekomunikasi yang terpercaya di tengah situasi pasar yang kompetitif. Dengan demikian, pemahaman dan pengelolaan risiko operasional secara efektif menjadi salah satu faktor yang penting bagi perusahaan dalam memberikan pengalaman yang lebih maksimal kepada pelanggan (Pasaribu *et al.*, 2024).

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur risiko operasional suatu perusahaan adalah dengan menggunakan metode *Importance - Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance - Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang berguna untuk membandingkan antara kinerja aktual yang dapat dirasakan oleh pengguna layanan dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna layanan (Wisudawati *et al.*, 2023). Pendekatan IPA pada umumnya digunakan untuk menganalisis kualitas layanan, tetapi selain dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan, metode IPA dapat digunakan sebagai metodologi untuk mengidentifikasi faktor risiko (Lee *et al.*, 2023). Metode IPA juga menunjukkan aspek atau atribut tertentu yang harus ditambahkan dan yang harus dikurangi prioritasnya (Dewi & Widyastuti, 2022). Dengan bantuan metode IPA, Telkom Akses Witel Solo dapat mengidentifikasi risiko – risiko mana yang memiliki tingkat prioritas tinggi tetapi kinerjanya rendah yang perlu dibenahi untuk meningkatkan performa operasional perusahaan. Dengan demikian, Pendekatan IPA bukan hanya berperan dalam mengidentifikasi dan menilai risiko operasional, melainkan juga memberikan pedoman nyata dalam merumuskan kebijakan pengelolaan risiko di Telkom Akses Witel Solo secara efektif dan efisien.

Pengukuran risiko operasional dari Telkom Akses Witel Solo melalui metode IPA juga akan berdasarkan pada *Key Performance Indeks* (KPI) atau indikator kinerja dari perusahaan. KPI dapat didefinisikan sebagai indikator yang menjadi tolak ukur perusahaan berkaitan dengan sejauh mana perusahaan berhasil mewujudkan tujuan

melalui strategi yang sudah ditetapkan (Nur & Yani, 2019). KPI menjadi salah satu alat penting dalam membantu Telkom Akses Witel Solo menetapkan sasaran yang jelas, memantau kemajuan perusahaan, dan membuat keputusan yang berbasis data. Dengan mengukur risiko operasional secara berkala, Telkom Akses Witel Solo dapat menentukan risiko – risiko mana yang perlu dibenahi dan dapat dilakukan tindakan yang cepat dan tepat untuk mengakselerasi kinerja operasional agar KPI perusahaan tercapai . KPI yang efektif dapat meningkatkan transparansi, memotivasi karyawan, dan meningkatkan akuntabilitas perusahaan. Namun, banyak perusahaan menghadapi kesulitan dalam menyusun dan melaksanakan KPI yang relevan dan signifikan. Beberapa kendala yang dihadapi termasuk dalam memilih indikator yang tepat, mengumpulkan data yang akurat, dan tidak dapat secara efektif menganalisis dan menindaklanjuti hasil pengukuran.

Berdasarkan data internal dari Telkom Akses Witel Solo, berikut adalah indikator *Key Performance Indeks* yang digunakan pada Telkom Akses (PI Laten):

Tabel 1. 3 Performance Indicator & Target Telkom Akses Witel Solo

New 13 PI Laten – Detail Parameter & Target													TelkomAkses					
No	Performance Indicator	Kategori	Jan-24	Feb-24	Mar-24	Q1 2024	Apr-24	May-24	Jun-24	Q2 2024	Jul-24	Aug-24	Sep-24	Q3 2024	Oct-24	Nov-24	Dec-24	Q4 2024
1	TTI Comply - 3x24 jam HSI Indibiz	FULFILLMENT BGES	99.50	99.50	99.50	99.50	99.60	99.60	99.60	99.60	99.80	99.80	99.80	99.80	99.99	99.99	99.99	99.99
2	PS/PI HSI Indibiz		90.00	90.00	92.00	90.67	92.00	92.00	94.00	92.67	94.00	94.00	96.00	94.67	96.00	98.00	98.00	97.33
3	Q Gangguan HSI EBIS	ASSURANCE BGES	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
4	Assurance Guarantee HSI EBIS		94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00
5	PS/PI HSI IndiHome	FULFILLMENT INDIHOME	90.00	90.00	90.00	90.00	92.00	92.00	92.00	92.00	94.00	94.00	94.00	94.00	95.00	95.00	95.00	95.00
6	TTI Comply - 3x24 jamIndiHome		93.00	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00	93.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00
7	Q gangguan HVC	ASSURANCE INDIHOME	2.94	2.9	2.86	2.90	2.81	2.77	2.73	2.77	2.69	2.64	2.6	2.64	2.56	2.51	2.5	2.52
8	Assurance Guarantee Indihome - HVC		81.00	81.59	82.18	81.59	82.77	83.36	83.95	83.36	84.54	85.13	85.72	85.13	86.31	86.90	87.50	86.90
9	TTR Compliance 3H Indihome - HVC		83.50	83.64	83.78	83.64	83.92	84.06	84.20	84.06	84.34	84.48	84.62	84.48	84.76	84.90	85.00	84.89
10	SQM		94.16	94.33	94.50	94.33	94.67	94.83	95.00	94.83	95.16	95.33	95.50	95.33	95.67	95.83	96.00	95.83
11	Redaman FTTH Underspec	DAMAN & MAINTENANCE	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
12	INFRACARE %Ticket Close		60.00	60.00	60.00	60.00	70.00	70.00	70.00	70.00	80.00	80.00	80.00	80.00	90.00	90.00	90.00	90.00
13	Validasi Service & Infra FTTH		92.25	92.50	92.75	92.50	93.00	93.25	3.50	63.25	93.75	94.00	94.25	94.00	94.50	94.75	95.00	94.75

Sumber: Data Internal Telkom Akses, 2024

Perumusan indikator pada Telkom Akses dibagi berdasarkan jenis pelanggan dan jenis kegiatannya. Berdasarkan tabel 1. 2, jenis pelanggan Telkom Akses dibagi menjadi dua yaitu BGES (*Business, Government, Enterprise, and Services*) atau EBIS (*Enterprise, Business, Industry, and Services*) atau Indibiz dan INDIHOME (Pelanggan Reguler dan HVC). Pelanggan dengan jenis BGES / EBIS / Indibiz merupakan pelanggan dengan kebutuhan kecepatan internet yang sangat tinggi dan stabil untuk menunjang kelangsungan banyak orang atau perusahaan. Pelanggan yang menggunakan layanan BGES adalah Bank, Pemerintah, Toko, dan Perusahaan. Di sisi lain, pelanggan dengan jenis INDIHOME merupakan pelanggan yang menggunakan layanan internet IndiHome dengan kecepatan reguler untuk kegiatan sehari – hari, seperti membuka media sosial, bermain *game online*, menonton video *online*, dan lain – lain. Pelanggan dengan jenis HVC (*High Vocal Customer*) merupakan pelanggan yang menggunakan layanan internet IndiHome dengan kecepatan tinggi untuk kegiatan sehari – hari.

Sementara itu, ditinjau dari jenis kegiatannya terdiri dari *Fulfillment*, *Assurance*, dan *DAMAN & Maintenance*. Kegiatan *fulfillment* merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh karyawan Telkom Akses yang berhubungan dengan pemesanan layanan internet hingga pemasangan layanan internet agar bisa digunakan. Sedangkan, kegiatan *assurance* adalah kegiatan yang dilakukan oleh karyawan Telkom Akses berhubungan dengan perawatan dan pemeliharaan dari jaringan internet dengan tujuan mengeliminasi kendala yang dialami langsung oleh pelanggan. Terakhir, kegiatan *DAMAN (Data Management & Maintenance)* adalah kegiatan yang dilakukan oleh karyawan Telkom Akses yang berhubungan dengan pengolahan data dan perawatan sistem jaringan internet dengan tujuan menghindari pelanggan memberikan pengaduan keluhan jaringan.

Berdasarkan Tabel 1.1, dari sisi kolom *Performance Indicator*, terdapat 13 indikator kinerja yang berguna untuk menilai performa keseluruhan dari Telkom Akses. Deskripsi *Performance Indikator* lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

- a. TTI Comply – 3x24 jam HSI Indibiz

Indikator ini menunjukkan bahwa TTI Comply (*Time to Install Compliance*) atau waktu pemasangan layanan internet hingga bisa digunakan untuk layanan pelanggan HSI (*High Speed Internet*) Indibiz harus diselesaikan kurang dari sama dengan tiga hari.

b. PS/PI HSI Indibiz

Indikator ini menunjukkan persentase antara PS (*Progress Succeed*) atau proses pemasangan selesai dan siap digunakan dibandingkan dengan PI (*Progress Issued*) atau proses permintaan pemasangan yang terkendala untuk layanan pelanggan HSI Indibiz harus selesai di hari yang sama.

c. Q Gangguan HSI EBIS

Indikator ini menjelaskan bahwa Q (*Quantity*) atau jumlah gangguan yang dialami oleh pelanggan dengan layanan HSI EBIS harus segera diselesaikan secepatnya.

d. Assurance Guarantee HSI EBIS

Indikator ini menjelaskan bahwa keluhan yang dikeluarkan pelanggan HSI EBIS harus segera diselesaikan secepatnya dan dalam jangka waktu 60 hari, keluhan serupa dari pelanggan yang sama tidak boleh terjadi.

e. PS/PI HSI – IndiHome

Indikator ini menunjukkan persentase antara PS (*Progress Succeed*) atau proses pemasangan selesai dan siap digunakan dibandingkan dengan PI (*Progress Issued*) atau proses permintaan pemasangan yang terkendala untuk layanan pelanggan HSI dan IndiHome reguler di hari yang sama.

f. TTI Comply – 3x24 jam IndiHome

Indikator ini menunjukkan bahwa TTI Comply (*Time to Install Compliance*) atau waktu pemasangan layanan internet hingga bisa digunakan untuk layanan pelanggan IndiHome reguler harus diselesaikan kurang dari sama dengan tiga hari.

g. Q Gangguan HVC

Indikator ini menjelaskan bahwa Q (*Quantity*) atau jumlah gangguan yang dialami oleh pelanggan dengan layanan *High Vocal Customer* harus segera diselesaikan secepatnya.

h. Assurance Guarantee Indihome – HVC

Indikator ini menjelaskan bahwa keluhan yang dikeluarkan pelanggan Indihome reguler dan HVC harus segera diselesaikan secepatnya dan dalam jangka waktu 60 hari, keluhan serupa dari pelanggan yang sama tidak boleh terjadi.

i. TTR Compliance 3H Indihome – HVC

Indikator ini menegaskan bahwa TTR Compliance (*Time to Repair Compliance*) atau waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki kendala jaringan internet yang berhubungan langsung dengan pelanggan IndiHome reguler dan HVC harus selesai kurang dari sama dengan tiga jam.

j. SQM (Service Quality Management)

Indikator ini berhubungan dengan penanganan infrastruktur jaringan berskala kecil sebelum terjadinya laporan yang dikeluarkan oleh pelanggan seperti *maintenance* sistem jaringan, perawatan jaringan *Optical Distribution Point* (ODP), penggantian kotak terminal yang sudah keropos, dan lain – lain.

k. Redaman FTTH Underspec

Indikator ini menegaskan bahwa redaman kabel FTTH (*Fiber to the Home*) atau fiber optik yang menuju ke pelanggan harus selalu di antara 0,12 dB – 0,23 dB

l. INFRACARE % Ticket Close

Indikator ini berhubungan dengan penanganan infrastruktur jaringan berskala besar setelah keluar tiket laporan dari pelanggan seperti kabel internet utama yang putus, *Optical Distribution Center* (ODC) terbakar, tiang pembantu kabel yang jatuh, dan lain – lain.

m. Validasi Service & Infra FTTH

Indikator ini berhubungan dengan proses pengecekan dan verifikasi kesesuaian kualitas layanan serta infrastruktur jaringan fiber optik yang digunakan untuk menyediakan layanan internet langsung ke rumah pelanggan.

Indikator – indikator di atas akan dianalisis menggunakan pendekatan *Importance - Performance Analysis* untuk diidentifikasi risiko mana yang krusial bagi perusahaan dan berpotensi mengganggu pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan internet.

Key Performance Indicator dan risiko operasional memiliki hubungan yang erat dan saling terikat, di mana risiko operasional dapat berdampak pada KPI (Alamsyahbana *et al.*, 2024). Pada praktiknya, *Key Performance Indicator* tidak selalu sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan di awal, hasil akhir yang diperoleh bisa melebihi yang sudah diharapkan atau kurang dari harapan. Dalam rangka membantu mewujudkan tercapainya *Key Performance Indicator* perusahaan di masa mendatang, diperlukan analisis risiko – risiko yang berpotensi mengganggu tercapainya indikator tersebut (Fatoni *et al.*, 2020). Dengan demikian, perusahaan dapat dengan segera memberikan tindak lanjut untuk memperbaiki performa *Key Performance Indikator* yang mengalami penurunan, seperti melakukan *training* pada karyawan, memperbaiki jaringan sistem internal, dan lain – lain. Dalam kasus ini, pemantauan dan penilaian *Key Performance Indicator* berperan membantu Telkom Akses Witel Solo secara proaktif dalam mengidentifikasi risiko dan mengambil tindakan pencegahan yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja operasional.

Maka dari itu, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis dan mengukur risiko operasional dari Telkom Akses Witel Solo agar dapat memberikan pengalaman pelanggan yang maksimal serta membantu kinerja operasional perusahaan. Penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai performa operasional dari Telkom Akses Witel Solo dan bagaimana perusahaan dapat menjamin pengalaman pelanggan melalui pengelolaan risiko operasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Importance - Performance Analysis* (IPA), yang membantu untuk menentukan risiko – risiko mana yang memerlukan perbaikan segera dari Telkom

Akses Witel Solo. Dengan demikian, penelitian ini disusun dengan judul “Analisis Risiko Operasional berdasarkan *Key Performance Indicator* pada Telkom Akses Witel Solo Menggunakan Metode IPA”

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan mencoba menjawab permasalahan penting, yaitu:

1. Bagaimana strategi pengelolaan risiko operasional yang diterapkan oleh Telkom Akses Witel Solo untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan internet?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab perumusan masalah yang telah dijelaskan, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana strategi pengelolaan risiko operasional yang diterapkan oleh Telkom Akses Witel Solo untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan internet.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang berjudul “Analisis Risiko Operasional berdasarkan *Key Performance Indicator* pada Telkom Akses Witel Solo Menggunakan Metode IPA” diharapkan berguna dari sisi teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Dari sisi kegunaan teoritis, temuan – temuan dalam penelitian ini dapat menambah literatur mengenai manajemen risiko melalui pendekatan IPA, khususnya pada bidang industri telekomunikasi di Indonesia. Studi ini juga memberikan bukti nyata berkaitan dengan bagaimana pendekatan IPA dapat digunakan dalam mengevaluasi dan memperbaiki pengelolaan risiko. Selain itu, penelitian ini juga menekankan betapa pentingnya menyeimbangkan antara

performa aktual dan ekspektasi pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan mampu digunakan sebagai referensi untuk penelitian lanjutan yang ingin mempelajari pendekatan yang sama di berbagai industri.

2. Kegunaan Praktis

Dari sisi kegunaan praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan saran bagi perusahaan Telkom Akses Witel Solo berkaitan dengan aspek – aspek risiko apa saja yang perlu ditingkatkan prioritas pemantauannya untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan saat menggunakan internet. Penelitian ini dapat mengidentifikasi area – area yang penting dan membutuhkan tindak lanjut segera untuk mengurangi risiko operasional dan meningkatkan kinerja melalui pendekatan *Importance – Performance Analysis* (IPA). Sebagai contoh, apabila temuan penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pemasangan layanan internet sangat penting, tetapi kinerja penyelesaiannya masih rendah karena kendala teknis seperti perlu penarikan kabel baru, Telkom Akses dapat berfokus pada meningkatkan komunikasi antara tim konstruksi jaringan dan teknisi lapangan. Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan yang berujung pada pengalaman maksimal yang dirasakan oleh pelanggan dalam menggunakan internet.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang akan diberikan penjelasan singkat mengenai keterangan dari setiap babnya, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara umum, padat, dan ringkas tentang isi penelitian. Secara struktur, bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat rangkuman secara jelas, ringkas, dan padat tentang hasil tinjauan pustaka terkait dengan topik dan variabel penelitian yang dijadikan sebagai dasar/ rujukan dalam penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis penelitian. Tinjauan pustaka terdiri dari rangkuman teori XYZ, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hal – hal yang berhubungan dengan mengumpulkan dan menganalisis informasi. Bab metodologi penelitian berisi tentang jenis penelitian, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan tentang temuan – temuan penelitian yang menjawab rumusan masalah dan selaras dengan tujuan penelitian. Bab ini terdiri dari pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang sudah dilakukan dan masukan – masukan yang diberikan untuk perusahaan dan pengembangan ilmu pengetahuan.