

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan pengelolaan risiko operasional di dua kantor cabang PT Telkom Akses, yaitu Cabang Gladak dan Cabang Kerten. Permasalahan yang dihadapi meliputi risiko operasional seperti kegagalan sistem, kekurangan sumber daya manusia, dan kendala teknis yang dapat memengaruhi kualitas layanan pelanggan. Penelitian menggunakan metode Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) untuk mengevaluasi tingkat risiko pada proses bisnis di kedua cabang. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis secara kuantitatif untuk menghasilkan Risk Priority Number (RPN). Uji beda (t-test) digunakan untuk mengetahui perbedaan signifikan antara kedua cabang. Hasil menunjukkan bahwa Cabang Gladak memiliki manajemen risiko operasional yang lebih baik dibandingkan Cabang Kerten, ditandai dengan nilai RPN yang lebih rendah dan kinerja layanan yang lebih stabil. Faktor seperti pemeliharaan infrastruktur dan pelatihan karyawan berkontribusi pada stabilitas operasional Cabang Gladak. Sebaliknya, kendala teknis dan keterbatasan sumber daya menjadi hambatan utama di Cabang Kerten. Penelitian ini menyarankan optimasi pemeliharaan infrastruktur dan pelatihan karyawan sebagai upaya meningkatkan manajemen risiko operasional di kedua cabang.

Kata Kunci: Risiko Operasional, Failure Mode and Effects Analysis (FMEA), PT Telkom Akses, Manajemen Risiko, Kualitas Layanan