



**ANALISIS MANAJEMEN RISIKO DAN
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA
CALL CENTER 123 PT. PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN
TANGERANG**

KARYA AKHIR

OLEH

DONY SAPUTRA

5510412025

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRAK

Pergerakan *Call Center* yang dinamis, membutuhkan sebuah alat manajemen untuk mengurangi risiko dan meningkatkan kinerjanya. *Enterprise Risk Management* merupakan perkembangan dari manajemen risiko perusahaan non finansial. Kinerja *Call Center* yang diteliti adalah upaya penurunan jumlah *Call* yang terabaikan agar menjadi 2%. Variable yang diteliti terdiri atas jumlah *Call* (*Call* yang masuk, terjawab dan terabaikan oleh *Agent*), jumlah *Agent* yang tersedia dan pola penggajiannya, serta penerapan format kajian risiko *ERM* PT. PLN (Persero).

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan pendekatan penyelesaian masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Agent* yang tersedia harus ditambah menjadi 61 orang dari sebelumnya 54 orang dan *Agent Standby* menjadi 48 orang dari sebelumnya 43 orang. Sementara untuk penerapan pola penggajian sebaiknya didasarkan pada kinerja penerimaan *Call*, dimana bila *Agent* menerima *Call* 2% di atas rata-rata maka akan mendapatkan tambahan imbalan sebesar Rp 250 per *Call*. Dengan pertimbangan tersebut maka pengambil keputusan dapat mengambil risiko terendah dengan menambah jumlah *Agent* dan mengubah pola remunerasi menjadi berdasarkan jumlah *Call* terjawab.

PENGESAHAN

Judul : **Analisa Manajemen Risiko dan Dampaknya terhadap Kinerja Call Center 123 PT. PLN Disjaya dan Tangerang**

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Dony Saputra

N I M : 5510412025

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2009

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing

Bambang S. Marsoem Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisa Manajemen Risiko dan Dampaknya terhadap Kinerja Call Center 123 pada PT. PLN Disjaya dan Tangerang**

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Dony Saputra

N I M : 5510412-025

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2009

Dony Saputra

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'ālamīn, segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya sehingga Karya Akhir ini dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri M.Ec selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.
2. Bapak Bambang Santoso Marsoem Ph.D selaku pembimbing Karya Akhir atas bimbingan dan arahan yang diberikan, sehingga penyusunan Karya Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Istriku tercinta Fitri Astuti Ningsih, Bapakku Suparman Sahidi, Mamaku Yati Sopiah, mertuaku Bapak Santoso dan Ibu Arsih serta adik- adikku atas dukungan moril dan doanya yang dipanjatkan setiap saat.
4. Para staf pengajar dan administrasi Magister Manajemen Mercu Buana yang telah memberikan pengajaran dan menyukseskan penyelenggaraan kelas karyawan Meruya angkatan V.
5. Mahasiswa Magister Manajemen Mercubuana, khususnya Angkatan V kelas karyawan Meruya - Minggu yang selalu saling memberikan dorongan spirit dan menjaga kebersamaan.

Akhir kata, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, dan semoga Karya Akhir ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Agustus 2009

Dony Saputra

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1 Maksud Penelitian.....	5
1.4.2 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Manfaat dan kegunaan operasional.....	6
1.5.2 Manfaat dan kegunaan bagi pengembangan ilmu.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.2 Lingkup Bidang Usaha	10
2.3 Sumber Daya	10
2.4 Tantangan Bisnis	12
2.5 Proses Bisnis.....	13
BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN.....	15
3.1 Kajian Pustaka	15
3.1.1. Call Center Agent	15
3.1.2. Call Center.....	15
3.1.3. Risiko	18
3.1.4. Manajemen Risiko Perusahaan.....	25
3.1.5. Kinerja Perusahaan	34
3.1.6. Hasil Penelitian Sebelumnya	35
3.2 Rerangka Pemikiran	37
BAB IV METODE PENELITIAN	39
4.1 Objek Penelitian	39
4.2 Metode Penelitian	39
4.3 Teknik pengumpulan data	40
4.4 Metode Analisis Data	41

BAB V HASIL DAN ANALISIS.....	42
5.1 Analisa Call dan Jumlah Agent	42
5.1.1 Analisa Jumlah Call	42
5.1.2 Analisa Jumlah agent	45
5.2 Analisa Pola Gaji Agent	46
5.3 Analisa Manajemen Resiko Perusahaan.....	51
5.3.1 Penetapan Target	51
5.3.2 Uji Target	51
5.3.3 Daftar Sasaran dan Profil Risiko.....	52
5.3.4 Penetapan Kriteria Akibat	53
5.3.5 Daftar Risiko	56
5.3.6 Level Risiko	58
5.3.7 Mitigasi Risiko (Rencana Tindakan)	60
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	63
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Rekomendasi	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Perusahaan Call Center 123	11
Gambar 3.1	<i>Average Call per hour</i>	18
Gambar 3.2	<i>ERM Framework</i>	29
Gambar 3.3	Bagan Rerangka Pemikiran	38
Gambar 5.1	<i>Call answered, abandon and total call</i>	43
Gambar 5.2	Biaya gaji	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Matrik Level Risiko	20
Tabel 3.2	Matrik Pengurangan Risiko	24
Tabel 3.3	Format pola SMART.....	30
Tabel 3.4	Format Daftar Sasaran dan Pola Risiko	31
Tabel 3.5	Format Kriteria Akibat	31
Tabel 3.6	Format Kriteria Kuantitatif Kemungkinan	32
Tabel 3.7	Format Daftar Risiko	32
Tabel 3.8	Format Level Risiko	33
Tabel 3.9	Format Rencana Tindakan	33
Tabel 5.1	Total <i>Call</i> , <i>Call Answered</i> , dan <i>Abandon Call</i>	43
Tabel 5.2	<i>Min</i> , <i>Max</i> , <i>Median Call</i>	44
Tabel 5.3	Biaya gaji	48
Tabel 5.4	Pola <i>shift</i>	50
Tabel 5.5	Pola SMART	52
Tabel 5.6	Daftar Sasaran dan Pola Risiko	53
Tabel 5.7	Kriteria Akibat	54
Tabel 5.8	Kriteria Kuantitatif Kemungkinan	55
Tabel 5.9	Daftar Risiko	57
Tabel 5.10	Level Risiko	59
Tabel 5.11	Rencana Tindakan	60

DAFTAR SINGKATAN

ERM	= <i>Enterprise Risk Management</i>	1
IVR	= <i>Interactive Voice Response</i>	9
ACD	= <i>Automatic Call Distributor</i>	9
CTI	= <i>Computer Telephony Integration</i>	9
MGT	= <i>Manajemen Gangguan Terpadu</i>	9
AP	= <i>Area Pelayanan Pelanggan</i>	9
SDM	= <i>Sumber Daya Manusia</i>	11
SLA	= <i>Service Level Agreement</i>	12
CSR	= <i>Customer Service Representative</i>	15
TSR	= <i>Telephone Sales or Service Representative</i>	15
COSO	= <i>Committee of Sponsoring Organizations of the</i>	25
	<i>Treadway Commission</i>	
SMART	= <i>Smart, Measurable, Agreed, Realistic, Timebound</i>	30
ROI	= <i>Return On Investment</i>	34
ROA	= <i>Real Option Approach</i>	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Jadwal kegiatan-pelaksanaan penyusunan Karya	68
	Akhir	
Lampiran 2.	Laporan Kinerja Call Center 123 2004	69
Lampiran 3.	Laporan Kinerja Call Center 123 2005	70
Lampiran 4.	Laporan Kinerja Call Center 123 2006	71
Lampiran 5.	Rekapitulasi Gaji Agent Call Center 123 2004	72
Lampiran 6.	Rekapitulasi Gaji Agent Call Center 123 2005	73
Lampiran 7.	Rekapitulasi Gaji Agent Call Center 123 2006	74