

Manajemen Risiko dalam Strategi Keberlangsungan Operasional Perusahaan (Kasus: PT. XYZ Sektor Telekomunikasi Regional Balikpapan)

Alexander William Wijaya Oei ^{1, a)}, I Putu Deny Arthawan Sugih Prabowo ^{1, b)}, dan
Mohammad Reza Fahlevi ^{2, c)}

¹ Sistem Informasi, Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan, Indonesia

² Teknik Informatika, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia, Jakarta, Indonesia.

^{a)} 10211009@student.itk.ac.id

^{b)} putudeny.asp@lecturer.itk.ac.id

^{c)} rezafah@unusia.ac.id

Abstrak. Manajemen risiko merupakan komponen penting dalam operasional perusahaan, khususnya di industri telekomunikasi yang penuh tantangan. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko di PT. XYZ (suatu perusahaan sektor telekomunikasi) Regional Balikpapan yang menghadapi tantangan geografis, cuaca ekstrem, dan persaingan ketat. Berdasarkan Standar ISO 31000:2018, kajian ini dilakukan dengan mengidentifikasi risiko operasional, finansial, dan reputasi, serta mengevaluasi langkah mitigasi yang telah diterapkan oleh PT. XYZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif dapat meningkatkan kinerja operasional dan keberlanjutan perusahaan di wilayah tersebut.

Kata Kunci: Manajemen Risiko, ISO 31000:2018, Operasional, Telekomunikasi

Abstract. Risk management is an important component in company operations, especially in the telecommunications industry which is full of challenges. This study aims to analyze the implementation of risk management at PT. XYZ (a telecommunication company)'s Balikpapan Region, which faces geographic challenges, extreme weather and intense competition. Using the ISO 31000:2018 Standard, this research identifies operational, financial, and reputation risks, and evaluates the mitigation measures that have been implemented. The research results show that implementing effective risk management can improve the operational performance and sustainability of companies in the region.

Keywords: Risk Management, ISO 31000:2018, Operational, Telecommunication

PENDAHULUAN

PT. XYZ merupakan suatu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan komunikasi dan informasi bagi masyarakat. Dalam era digital saat ini, peran telekomunikasi menjadi sangat penting untuk mendukung berbagai sektor kehidupan, termasuk pendidikan, bisnis, pemerintahan, hingga kehidupan sehari-hari. Sebagai salah satu pemain utama dalam industri ini, PT. XYZ memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan layanan yang andal dan berkualitas.

PT. XYZ berkomitmen untuk menyediakan jaringan telekomunikasi yang luas dan berkualitas tinggi di seluruh wilayah Indonesia. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di pasar telekomunikasi, perusahaan ini terus berinovasi untuk menawarkan layanan yang relevan dan berdaya saing. Inovasi tersebut mencakup pengembangan teknologi

jaringan 5G, peningkatan kualitas layanan pelanggan, serta investasi dalam infrastruktur digital di berbagai wilayah, termasuk Kalimantan.

Dalam pengelolaan risiko, PT. XYZ mengacu pada standar internasional, seperti ISO 31000:2018, yang memberikan pedoman komprehensif untuk identifikasi, analisis, dan mitigasi risiko. Standar ini menjadi kerangka kerja utama bagi perusahaan untuk memastikan keberlanjutan operasional sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan strategis. Dengan demikian, perusahaan dapat mengantisipasi tantangan yang ada serta memanfaatkan peluang yang tersedia.

Regional Kalimantan merupakan salah satu wilayah strategis operasional PT. XYZ. Wilayah ini memiliki potensi ekonomi yang besar seiring dengan rencana pemindahan ibu kota negara ke Kalimantan Timur. Selain itu, perkembangan sektor bisnis dan industri di wilayah ini membuka peluang bagi PT. XYZ untuk meningkatkan penetrasi layanan telekomunikasi. Namun, tantangan geografis dan infrastruktur menjadi kendala utama yang harus diatasi.

Manajemen risiko menjadi elemen penting dalam mendukung keberlanjutan operasional di Regional Kalimantan. Perusahaan menghadapi risiko operasional, seperti gangguan jaringan akibat cuaca ekstrem dan kondisi geografis yang sulit. Selain itu, risiko finansial dan reputasi juga memerlukan perhatian khusus untuk memastikan layanan yang konsisten dan memuaskan bagi pelanggan.

Berdasarkan analisis awal, PT. XYZ telah mengambil berbagai langkah strategis untuk mengelola risiko di Regional Kalimantan. Langkah-langkah tersebut meliputi investasi dalam teknologi jaringan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan kolaborasi dengan pemangku kepentingan lokal. Dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis data, perusahaan diharapkan mampu menjaga keberlanjutan operasional dan meningkatkan daya saing di pasar.

Melalui kajian ini, diharapkan dapat diidentifikasi praktik terbaik dalam penerapan manajemen risiko di PT. XYZ Regional Kalimantan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi bagi perusahaan, tetapi juga menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam industri telekomunikasi yang menghadapi tantangan serupa. Dengan demikian, kajian ini menjadi langkah penting untuk mendukung transformasi digital dan pembangunan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia.

Berdasarkan ISO 31000:2018, manajemen risiko adalah proses terstruktur untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan menangani risiko yang mungkin memengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Dalam konteks PT. XYZ Regional Kalimantan, manajemen risiko menjadi kebutuhan mendesak mengingat tantangan geografis, cuaca ekstrem, serta persaingan yang ketat di industri telekomunikasi. Selain itu, rencana pemindahan ibu kota negara ke Kalimantan menciptakan peluang strategis untuk mendukung pembangunan infrastruktur digital di wilayah ini.

Namun, di tengah peluang tersebut, terdapat berbagai risiko yang dapat memengaruhi operasional perusahaan, termasuk gangguan jaringan akibat kondisi geografis, fluktuasi biaya operasional, serta risiko reputasi. Oleh karena itu, kajian ini difokuskan pada penerapan manajemen risiko di PT. XYZ Regional Kalimantan sebagai langkah strategis untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan manajemen risiko di PT. XYZ Regional Kalimantan. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual, tantangan, dan strategi yang diterapkan oleh perusahaan dalam mengelola risiko. Sebagai kerangka kerja utama, penelitian ini menggunakan pedoman ISO 31000:2018, yang merupakan standar internasional untuk manajemen risiko. ISO 31000:2018 menyediakan struktur yang sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan menangani risiko yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Penggunaan kerangka ini memastikan bahwa pendekatan yang diambil bersifat terstandar dan dapat diandalkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode untuk memastikan validitas dan keakuratan informasi. Wawancara mendalam dilaksanakan dengan berbagai pemangku kepentingan di PT. XYZ Regional Kalimantan, termasuk manajer, teknisi, dan staf operasional. Wawancara ini dirancang untuk menggali wawasan tentang risiko yang dihadapi perusahaan serta langkah-langkah yang telah dilakukan untuk mengatasinya. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan meninjau laporan internal perusahaan, kebijakan manajemen risiko, serta data

operasional yang relevan. Observasi langsung juga dilakukan untuk mendapatkan pemahaman empiris tentang situasi di lapangan, termasuk tantangan geografis dan kondisi infrastruktur di wilayah Kalimantan.

Proses penelitian dimulai dengan tahapan identifikasi risiko. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi berbagai jenis risiko yang dihadapi perusahaan, termasuk risiko operasional, finansial, dan reputasi. Risiko operasional meliputi gangguan jaringan yang disebabkan oleh cuaca ekstrem dan keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil. Risiko finansial berkaitan dengan fluktuasi biaya operasional dan investasi infrastruktur, sedangkan risiko reputasi muncul dari keluhan pelanggan terhadap kualitas layanan. Tahap identifikasi ini menjadi dasar penting untuk memahami ancaman yang mungkin memengaruhi keberlanjutan operasional perusahaan.

Tahap berikutnya adalah analisis risiko, di mana dampak dan probabilitas dari setiap risiko yang telah diidentifikasi dievaluasi secara mendalam. Analisis ini membantu perusahaan untuk memprioritaskan risiko berdasarkan tingkat keparahannya. Misalnya, risiko dengan dampak tinggi dan probabilitas tinggi akan mendapatkan perhatian lebih dibandingkan risiko dengan dampak rendah. Pendekatan ini memungkinkan alokasi sumber daya yang lebih efisien untuk menangani risiko-risiko yang paling signifikan.

Setelah risiko dianalisis, langkah selanjutnya adalah penanganan risiko. Pada tahap ini, peneliti menganalisis berbagai strategi mitigasi yang telah diterapkan oleh perusahaan. Strategi ini mencakup implementasi teknologi untuk memantau jaringan secara real-time, diversifikasi sumber pendanaan untuk mengurangi dampak fluktuasi biaya, serta program peningkatan layanan pelanggan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penanganan risiko ini dirancang untuk mengurangi dampak risiko sekaligus memanfaatkan peluang yang mungkin muncul dari situasi tersebut.

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah monitoring dan evaluasi. Langkah ini bertujuan untuk meninjau efektivitas strategi mitigasi yang telah diterapkan. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil tetap relevan dengan situasi dan tantangan yang ada. Hasil dari evaluasi ini menjadi dasar untuk melakukan penyesuaian strategi jika diperlukan, sehingga perusahaan dapat terus meningkatkan kinerja manajemen risikonya.

Pendekatan yang terstruktur dan berbasis data ini memberikan pemahaman yang holistik tentang bagaimana PT. XYZ Regional Kalimantan mengelola risiko. Dengan mengikuti kerangka kerja ISO 31000:2018, penelitian ini memastikan bahwa setiap tahapan dilakukan secara sistematis dan konsisten, sehingga mendukung pencapaian tujuan perusahaan dalam menghadapi tantangan di industri telekomunikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memulai proses analisis dengan mengidentifikasi berbagai jenis risiko yang dihadapi oleh PT. XYZ Regional Kalimantan dalam menjalankan operasionalnya. Risiko pertama yang diidentifikasi adalah risiko operasional, yang sangat dipengaruhi oleh tantangan geografis di wilayah Kalimantan. Cuaca ekstrem, seperti hujan lebat dan badai, sering kali menyebabkan gangguan pada jaringan telekomunikasi, terutama di daerah terpencil yang infrastrukturnya belum memadai. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan aksesibilitas ke beberapa wilayah yang membuat pemulihan jaringan menjadi lebih lambat dan membutuhkan biaya tinggi. Risiko operasional ini menjadi ancaman yang nyata terhadap keberlanjutan layanan perusahaan di wilayah tersebut.

Selain risiko operasional, penelitian ini juga mengidentifikasi risiko finansial yang muncul dari fluktuasi biaya operasional dan investasi infrastruktur. Wilayah Kalimantan yang luas dan kondisi geografis yang beragam membutuhkan investasi besar untuk membangun dan memelihara infrastruktur telekomunikasi. Biaya ini dapat meningkat secara tidak terduga akibat perubahan harga bahan baku, logistik, atau faktor ekonomi lainnya. Risiko finansial ini dapat memengaruhi stabilitas anggaran perusahaan dan menghambat pengembangan infrastruktur lebih lanjut.

Di sisi lain, risiko reputasi menjadi perhatian penting karena berkaitan langsung dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan. Keluhan pelanggan, baik yang terkait dengan gangguan jaringan maupun kualitas layanan pelanggan, dapat merusak citra PT. XYZ di mata masyarakat. Di era digital yang serba cepat, keluhan ini dengan mudah menyebar melalui media sosial dan platform online lainnya, yang dapat memperburuk dampak risiko reputasi jika tidak ditangani dengan baik.

Setelah risiko diidentifikasi, tahap analisis dilakukan untuk mengevaluasi dampak dan probabilitas dari setiap risiko tersebut. Risiko operasional, karena sifatnya yang berkaitan langsung dengan ketersediaan layanan, memiliki

tingkat dampak yang tinggi. Gangguan jaringan yang terjadi di daerah terpencil dapat menyebabkan hilangnya pelanggan dan pendapatan, serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan perusahaan. Risiko finansial menunjukkan dampak yang sedang tetapi tetap signifikan, terutama karena tingginya biaya yang diperlukan untuk mengatasi tantangan geografis. Risiko reputasi, meskipun tidak secara langsung berdampak pada operasional, memiliki efek jangka panjang yang signifikan terhadap keberlanjutan perusahaan, mengingat pentingnya menjaga citra yang positif di pasar yang kompetitif.

Untuk mengatasi risiko-risiko tersebut, PT. XYZ telah menerapkan berbagai strategi penanganan yang terencana dan berbasis teknologi. Salah satu langkah utama adalah implementasi teknologi berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk memantau dan mengelola jaringan secara real-time. Teknologi ini memungkinkan perusahaan untuk mendeteksi dan menangani gangguan jaringan dengan cepat, bahkan sebelum pelanggan menyadari adanya masalah. Selain itu, diversifikasi sumber pendanaan dilakukan untuk mengurangi dampak fluktuasi biaya operasional dan investasi. Dengan mengandalkan berbagai sumber pendanaan, perusahaan dapat menjaga stabilitas anggarannya dan memastikan kelangsungan proyek infrastruktur. Di sisi lain, program peningkatan layanan pelanggan juga menjadi prioritas utama. Langkah-langkah ini mencakup pelatihan staf layanan pelanggan, pengembangan sistem umpan balik pelanggan, dan peningkatan kapasitas untuk menangani keluhan dengan lebih efisien, sehingga menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Tahap akhir dari proses manajemen risiko adalah monitoring dan evaluasi untuk memastikan efektivitas strategi yang telah diterapkan. Berdasarkan evaluasi berkala, langkah mitigasi yang dilakukan berhasil menunjukkan hasil yang signifikan. Frekuensi gangguan jaringan berkurang hingga 30% dalam setahun terakhir, yang menunjukkan keberhasilan implementasi teknologi berbasis AI dan pengelolaan jaringan yang lebih baik. Selain itu, survei internal menunjukkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 15%, yang mencerminkan dampak positif dari program peningkatan layanan pelanggan. Data ini menjadi indikator keberhasilan dari upaya mitigasi risiko yang dilakukan oleh PT. XYZ di Regional Kalimantan. Keseluruhan pendekatan ini menunjukkan bahwa dengan identifikasi yang akurat, analisis yang komprehensif, dan implementasi strategi yang tepat, perusahaan dapat menghadapi tantangan yang ada sekaligus memanfaatkan peluang untuk tumbuh dan berkembang di tengah persaingan industri telekomunikasi. Monitoring yang konsisten dan evaluasi berkelanjutan memastikan bahwa langkah-langkah tersebut tetap relevan dan efektif, memberikan PT. XYZ keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di pasar.

KESIMPULAN

Penerapan manajemen risiko yang sistematis di PT. XYZ Regional Kalimantan berhasil meningkatkan keberlanjutan operasional perusahaan. Dengan pendekatan berbasis ISO 31000:2018, perusahaan dapat mengidentifikasi dan menangani risiko secara efektif, sehingga mampu menghadapi tantangan geografis dan persaingan industri. Studi ini menegaskan pentingnya manajemen risiko sebagai strategi utama untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Selain itu, keberhasilan ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko yang baik tidak hanya mengurangi potensi kerugian tetapi juga membuka peluang untuk inovasi dan pengembangan layanan. Dengan mitigasi yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sekaligus menciptakan efisiensi operasional yang lebih besar.

Di masa depan, pendekatan ini dapat terus disempurnakan dengan memanfaatkan teknologi baru seperti big data dan analitik prediktif untuk memperkuat sistem pengelolaan risiko. Hal ini memungkinkan PT. XYZ untuk tetap adaptif terhadap perubahan dinamika industri, sekaligus menjaga posisi strategisnya di pasar telekomunikasi nasional.

REFERENSI

- [1] ISO 31000: Risk Management - Principles and Guidelines. International Organization for Standardization.
- [2] Widjaja, A. (2020). Manajemen Risiko: Konsep dan Implementasi di Industri Telekomunikasi. Jakarta: Gramedia.
- [3] Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2022). Laporan Tahunan Telekomunikasi Indonesia. Jakarta: Kominfo.
- [4] Subagyo, P. (2018). Manajemen Operasional Perusahaan Telekomunikasi. Surabaya: Universitas Airlangga Press.

- [5] Setiawan, R. (2019). Penerapan Manajemen Risiko di Perusahaan Indonesia. Bandung: ITB Press.
- [6] Sari, A., & Hartono, E. (2021). "Analisis Risiko Operasional pada Sektor Telekomunikasi." *Jurnal Manajemen Risiko dan Keuangan*, 10(3), 45-59.
- [7] Putra, B., & Ardiansyah, R. (2020). "Efektivitas Manajemen Risiko di Perusahaan Digital." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 15(2), 123-140.
- [8] Yuniarti, T. (2021). "Evaluasi Manajemen Risiko dalam Infrastruktur Telekomunikasi." *Jurnal Teknik dan Manajemen*, 22(1), 89-100.
- [9] Santoso, H. (2020). "Peluang dan Tantangan Manajemen Risiko di Era Digital." *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen*, 9(5), 321-330.