


Risk Owner : Strategic Business Unit Digital
Risk Agent : Tim PPG SBU Digital

No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko							
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner				
1	Laba sebelum pajak	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Keuangan	negatif	Laba bersih tahun 2023 tidak mencapai Rp133,8 M	1. pelanggan SBU Digital tidak bertambah atau pelanggan eksisting putus kontrak 2. 1. Penambahan jumlah pelanggan dan nilai project tidak signifikan 3. 2. Layanan tidak sesuai dengan spesifikasi permintaan pelanggan 4. 3. Keterlambatan proses penagihan di tahun 2023 5. 4. Kehilangan pelanggan 6. 5. Terdapat kerugian perusahaan karena terkena denda (keterlambatan delivery maupun cacat produk)	1. laba tidak tercapai 2. Pemenuhan target RKAP tidak tercapai	5000000	4	Sangat Mungkin Terjadi	4	Tinggi	16 Moderate to High	0	1. 1. Melakukan metode manajemen review terhadap keseluruhan layanan yang sedang di deliver setiap 1 bulan sekali 2. Melakukan negosiasi sebelum jatuh tempo waktu pelaksanaan terkena denda	Baik	Strategic Business Unit Digital	3	Bisa Terjadi	3	Moderat	9 Moderate	Mitigate 1. Peningkatan kualitas layanan dan produk digital 2. Perluasan metode penjualan dengan menambah distributor dan partner	Mitigate: 1. Pemeliharaan relasi dengan pelanggan eksisting	26-01-2024	1. Strategic Business Unit Digital 2. Divisi Keuangan Operasional
2	Penyusunan Report Product Life Cycle	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	negatif	Data tidak tersedia	1. Tidak memiliki akses ke sumber data	1. Laporan tidak terpenuhi 100%	0	2	Jarang Terjadi	2	Rendah	4 Low to Moderate	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Penggunaan teknologi/sistem, Koordinasi dan permintaan laporan bulanan dengan Departemen terkait untuk update manual Integrasi data dalam suatu dashboard monitoring	Baik	Digital Product Management Department	1	Sangat Jarang Terjadi	1	Sangat Rendah	1 Low	Permintaan data per bulan ke Departemen Digital Channel Management dan Departemen Digital Operational Solution	Tarik dan integrasi data ke datawarehouse agar dapat dioptimalkan data analytic tools	31-12-2023	1. Digital Operational Solution Development Department 2. Departemen Pengembangan Teknologi Informasi



PERURI

RISK REGISTER

Risk Owner : Strategic Business Unit Digital

Risk Agent : Tim PPG SBU Digital

No. : 004/RM-FORM/I/2024


Revisi : 1

Tanggal Revisi : 31 Januari 2024

No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko					
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner		
3	SLA Service	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Operasional	negatif	Kegagalan dalam menjaga service performance produk digital/solution & E-meterai	1. Waktu maintenance / downtime yang terlalu lama 2. Adanya bencana alam 3. Kebutuhan SDM belum terpenuhi	1. Kepercayaan terhadap Peruri menurun 2. Citra Peruri kurang baik 3. Pemenuhan target OMTI tidak tercapai	5000000000	3	Bisa Terjadi	3Moderat	9Moderate	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Baik	Digital Operational Solution Development Department	3	Bisa Terjadi	3Moderat	9Moderate	1. Improve System Performance a. Routine maintenance consistency : DB, Network, Application, Documents, Enhance the DMP) b. Clear guidelines for data usage c. Clear guidelines for data sharing d. Clear Guidelines for data retention 2. Improve Service Desk Performance a. Metric : MTTR, MTTI b. Procedure : Problem Management, Change Management, Capacity Manageent, EOS c. People : Faster solution from solver	1. Memberikan notifikasi pemberitahuan (System Maintenance, Downtime) termasuk informasi ketika pemeliharaan sudah selesai 2. Melakukan Evaluasi service desk performance	01-10-2023	1. Digital Operational Solution Development Department
4	Jumlah inovasi yang masuk kategori Minimal Silver pada event IAKA	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Tidak ada inovasi baru	1. SDM memiliki beban pekerjaan yang tinggi	1. Pemenuhan target OMTI tidak tercapai	0	3	Bisa Terjadi	3Moderat	9Moderate	0	1. Komitmen manajemen/pimpinan, Penggunaan teknologi/sistem, Mewajibkan setiap karyawan terlibat dalam kegiatan inovasi	Efektif	Digital Product Management Department	2	Jarang Terjadi	3Moderat	6Low to Moderate	Mewajibkan setiap karyawan terlibat dalam kegiatan inovasi	Mengikutsertakan kembali inovasi tahun lalu dengan peningkatan sehingga tetap dapat mengikuti kegiatan inovasi	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital 2. Departemen Pembelajaran dan Sertifikasi
5	Jumlah inovasi yang baru diimplementasikan.	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Tidak diterimanya inovasi oleh pelanggan dan kehilangan pasar	1. Produk yang kurang menarik atau tidak sesuai kebutuhan pelanggan	1. Kemampuan perusahaan untuk bersaing dapat terpengaruh	0	3	Bisa Terjadi	3Moderat	9Moderate	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem, Mewajibkan inovasi baru untuk d implementasi kan sesuai dengan kebutuhan pasar dan tetap memperhatikan prosedur yang berlaku Pengimplementasian inovasi berdasarkan business requirement	Tidak Terkontrol	Digital Product Management Department	2	Jarang Terjadi	3Moderat	6Low to Moderate	Penelitian pasar dan analisis kebutuhan pelanggan sebelum implementasi	Memperbaiki inovasi produk digital dan memperkenalkan fitur baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan yang tidak terpenuhi.	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Uang RI
6	Jumlah Solusi Bisnis Digital Baru (KPI dari K.BUMN)	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Teknologi	negatif	Kerentanan sistem dari produk, layanan atau fitur baru	1. Adanya kegagalan sistem atau kelemahan keamanan	1. Menurunkan reputasi produk digital	0	3	Bisa Terjadi	5Sangat Tinggi	15High	0	1. Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem, Melakukan pengujian fitur secara berkala	Efektif	Digital Product Management Department	3	Bisa Terjadi	4Tinggi	12Moderate to High	Peningkatan pengujian sistem sebelum diluncurkan ke publik	Memperbaiki sistem segera setelah ditemukan kerentanan	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital 2. Divisi Teknologi Informasi

No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko									
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner						
7	Sertifikasi Webtrust	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Sertifikasi Webtrust Internasional tidak diperoleh 100%	1. Tidak terpenuhinya standar WebTrust Principles and Criteria for CA 2. Tidak terpenuhinya kesesuaian sistem aplikasi dan kepatuhannya dengan peraturan perundang-undangan terkait	1. Ekspansi market produk dan layanan digital Peruri terhambat 2. Pemenuhan target OMTI tidak tercapai	0	3	Bisa Terjadi	3	Moderat	9	Moderate	0	1. Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem, - Membuat compliace check list atas pemenuhan standar Webtrust Internasional - Mempersiapkan / pemenuhan dokumen-dokumen bisnis proses Bisnis Proses, dan Prosedur atau pun Instruksi Kerja pengendalian dan memastikan sudah terlaksana sesuai prosedur - Pemenuhan Layanan sesuai standar regulasi	Baik	Digital Product Management Department	2	Jarang Terjadi	3	Moderat	6	Low to Moderate	Melakukan self assessment untuk memastikan kesiapan sebelum audit sertifikasi Bekerjasama dengan pihak ketiga untuk membantu melakukan readiness assessment dan memastikan kesiapan dokumen dan personel	Melakukan pemenuhan atas temuan audit	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital
8	Response Time of Services (RToS)	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Operasional	negatif	Kegagalan dalam menjaga response time of service	1. Gangguan layanan Operasional 2. Bencana alam 3. Kebutuhan SDM belum terpenuhi	1. Gangguan layanan operasional 2. Kepuasan pelanggan menurun 3. Pelanggan meninggalkan layanan		3	Bisa Terjadi	3	Moderat	9	Moderate	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Efektifitas dan efisiensi operasional, Kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Efektif	Digital Operational Solution Development Department	3	Bisa Terjadi	3	Moderat	9	Moderate	- real monitoring 24/7 terhadap semua aplikasi layanan digital - optimasi database semua layanan - optimasi network dan security - melakukan uji beban - peningkatan infrastruktur sesuai kebutuhan jika diperlukan	- Pelatihan dan pengembangan karyawan - Melakukan analisis data dan Kinerja - Peningkatan infrastruktur	19-09-2023	1. Digital Operational Solution Development Department
9	Sertifikasi PSRE berinduk Kominfo	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Surveillance Berinduk PSrE Indonesia Kem. Kominfo RI	1. Tidak terpenuhinya standar berinduk PSrE Indonesia Kem.Kominfo RI	1. Kontinuitas Bisnis Digital Peruri berbasis sertifikat elektronik	0	3	Bisa Terjadi	4	Tinggi	12	Moderate to High	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem, Pemenuhan Dokumentasi Bisnis Proses, dan Prosedur atau pun Instruksi Kerja Pemenuhan Layanan sesuai standar regulasi	Baik	Digital Product Management Department	2	Jarang Terjadi	3	Moderat	6	Low to Moderate	- Melakukan self assessment untuk memastikan kesiapan sebelum audit sertifikasi - Bekerjasama dengan pihak ketiga untuk membantu melakukan readiness assessment dan memastikan kesiapan dokumen dan personel	Melakukan pemenuhan atas temuan audit	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital 2. Divisi Manajemen Risiko 3. SATUAN PENGAWASAN INTERN

No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko									
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner						
10	Launching Aplikasi pada Kementerian/Lembaga sesuai penugasan pemerintah	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Strategi	negatif	Tidak ada aplikasi Kementerian/Lembaga yang sukses Go Live	1. Tidak tersedianya jumlah personel dan kompetensi	1. Keterlambatan proses development dan delivery produk	0	4	Sangat Mungkin Terjadi	4	Tinggi	16	Moderate to High	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Penggunaan teknologi/sistem, Mapping Personel & Kompetensi	Tidak Terkontrol	Digital Product Management Department	3	Bisa Terjadi	4	Tinggi	12	Moderate to High	Pengadaan sumber daya personel baik melalui rekrutmen internal maupun eksternal & alat kerja	Pengadan Manage development dengan pihak ketiga	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital 2. Divisi Keuangan Strategis 3. Divisi Manajemen Risiko 4. Divisi Pengadaan Dan Fasilitas Umum 5. Divisi Sumber Daya Manusia
11	Response Time Service Desk (level 0) semakin kecil semakin baik	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Operasional	negatif	Response Time Service Desk (level 0) semakin lama	1. Kebutuhan SDM tidak terpenuhi 2. Volume permintaan tinggi	1. Tidak bisa memenuhi ekspektasi (kepuasan) pelanggan dalam hal pelayanan operasional 2. Pelanggan tidak memperpanjang kontrak 3. Kepercayaan pelanggan menurun		3	Bisa Terjadi	3	Moderat	9	Moderate	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Efektifitas dan efisiensi operasional, Kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Efektif	Digital Operational Solution Development Department	3	Bisa Terjadi	3	Moderat	9	Moderate	- meningkatkan respon time dengan Otomasi Tanggapan Awal untuk Complain handling dengan mengadopsi teknologi AI (Chatbot) - Mengoptimalkan peran Service Desk di Authorized Dealer (AD)	- Self service resources : membuat sumber daya self service berbasis pengetahuan, FAQ, dan panduan mandiri - Implementasi AI dan chatbot untuk membantu Service Desk - monitoring dan evaluasi kinerja service desk	19-09-2023	1. Digital Operational Solution Development Department
12	Indeks kepuasan pelanggan (CSI Digital services) target skor 78	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Indeks Kepuasan Pelanggan untuk layanan Digital dan Solution tidak mencapai target	1. Kualitas layanan	1. Kepercayaan terhadap Peruri menurun	0	3	Bisa Terjadi	4	Tinggi	12	Moderate to High	0	1. Penggunaan teknologi/sistem, Product Competitor Analisis terhadap kebutuhan pasar yang relevan saat ini sebagai input pengembangan fitur/spesifikasi produk/solusi/layanan	Baik	Digital Product Management Department	3	Bisa Terjadi	3	Moderat	9	Moderate	Monitoring tiket keluhan pelanggan	Implementasi Update Teknologi pada Layanan	31-12-2023	1. Digital Operational Solution Development Department 2. Digital Platform Development Department 3. Digital Product Management Department
13	Indeks kepuasan pelanggan (CSI Digital services) target skor 78	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Indeks Kepuasan Pelanggan untuk layanan Digital dan Solution tidak mencapai target	1. Kualitas layanan	1. Kehilangan pelanggan	0	3	Bisa Terjadi	4	Tinggi	12	Moderate to High	0	1. Penggunaan teknologi/sistem, Benchmarking technology (best practice technology/solution)	Baik	Digital Product Management Department	3	Bisa Terjadi	3	Moderat	9	Moderate	Partisipasi dalam workshop teknologi	Enhance teknologi pada layanan	31-12-2023	1. Strategic Business Unit Digital

<div><div>PERURI</div></div> <div>RISK REGISTER</div>															No.		: 004/RM-FORM/I/2024											
															Revisi		: 1											
Risk Owner : Strategic Business Unit Digital															Tanggal		: 31 Januari 2024											
Risk Agent : Tim PPG SBU Digital															Revisi													
No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko									
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner						
14	Pendapatan seluruh bisnis digital dan solution	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Pelanggan tidak melanjutkan kontrak berlangganan	1. Kualitas layanan tidak sesuai spesifikasi 2. Kecepatan layanan pelanggan kurang responsif	1. Kehilangan pelanggan 2. Kepercayaan terhadap Peruri menurun 3. Penurunan proyeksi pendapatan RKAP	10000000000	4	Sangat Mungkin Terjadi	5	Sangat Tinggi	20	High	0	1. Penggunaan teknologi/sistem, 1. Melakukan rekonsiliasi dan penagihan ke pelanggan sesuai ketentuan yang tertuang dalam kontrak perjanjian 2. Melakukan komunikasi intens dengan pelanggan selama pelaksanaan project 3.Development berdasarkan usecase dan business requirement	Baik	Strategic Business Unit Digital	4	Sangat Mungkin Terjadi	4	Tinggi	16	Moderate to High	Monitoring proses development dan delivery sesuai deadline project	Proses Quality Assurance sebelum Go Live	31-12-2023	1. Digital Operational Solution Development Department 2. Digital Platform Development Department
15	Data Governance	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	negatif	SBU Digital tidak comply terhadap UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi	1. Usulan program kerja Jasa Konsultasi Implementasi PDP Tahap 1 tidak dilaksanakan 2. Kegagalan pengadaan Jasa Konsultasi Implementasi PDP Tahap 2	1. Kewajiban membayar denda administratif 2. Kegiatan bisnis SBU Digital terhenti karena mendapat sanksi dari lembaga terkait		1	Sangat Jarang Terjadi	4	Tinggi	4	Moderate	0	1. Komitmen manajemen/pimpinan, Kepatuhan atas hukum dan peraturan yang berlaku, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Kurang	Strategic Business Unit Digital	1	Sangat Jarang Terjadi	3	Moderat	3	Low to Moderate	- Melaksanakan usulan program kerja Jasa Konsultasi Implementasi PDP Tahap 1 - Pengadaan Jasa Konsultasi Implementasi PDP Tahap 2	- Koordinasi dan remediasi dengan lembaga terkait	17-10-2024	1. Digital Governance & Data Protection
16	Digital Governance	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	negatif	Kebijakan dan SOP tidak relevan sehingga menjadi temuan audit dan tidak sesuai dengan peraturan dari regulator	1. Tidak dilakukan review dan pemutakhiran terhadap Kebijakan dan SOP 2. Tidak dilakukan review dan pemutakhiran terhadap Kebijakan dan SOP	1. Menjadi potensi temuan audit 2. Kehilangan sertifikasi		1	Sangat Jarang Terjadi	3	Moderat	3	Low to Moderate	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas	Baik	Strategic Business Unit Digital	1	Sangat Jarang Terjadi	2	Rendah	2	Low	- Review dan pemutakhiran terhadap Kebijakan dan SOP secara berkala - Menjadi anggota asosiasi yang relevan dengan bisnis digital	- Perbaikan terhadap Kebijakan dan SOP sebagai tindak lanjut temuan dan rekomendasi audit	31-12-2023	1. Digital Governance & Data Protection
17	Pemenuhan Pelaksanaan Seluruh Program Pengawasan/Audit SBU Digital	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	negatif	SBU Digital tidak lulus audit PSrE Berinduk, Webtrust, dan ISO 27001	1. Tidak dilakukan self assesment untuk memastikan kesiapan sebelum audit 2. Tdak dilakukan pemenuhan atas temuan atau rekomendasi audit	1. Kehilangan sertifikasi		1	Sangat Jarang Terjadi	4	Tinggi	4	Moderate	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Komitmen manajemen/pimpinan, Prosedur / SOP	Baik	Strategic Business Unit Digital	1	Sangat Jarang Terjadi	3	Moderat	3	Low to Moderate	- Melakukan self assesment untuk memastikan kesiapan sebelum audit	- Melakukan pemenuhan atas temuan atau rekomendasi audit	31-12-2023	1. Digital Governance & Data Protection
18	High Quality Platform	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Perfoma platform tidak mencapai target	1. Platform layanan rentan terhadap kemanan dan memiliki bug	1. Meningkatnya komplain dan turunnya kepercayaan costumer	1000000000	1	Sangat Jarang Terjadi	3	Moderat	3	Low to Moderate	0	1. Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas, Efektifitas dan efisiensi operasional, Prosedur / SOP , Penggunaan teknologi/sistem	Baik	Strategic Business Unit Digital	1	Sangat Jarang Terjadi	1	Sangat Rendah	1	Low	- Merencanakan upgrade layanan dan platform yang sudah outdated dan over capacity	- Pengujian Platform secara berkala melalui tools Automation tools Quality Assurance	21-09-2023	1. Strategic Business Unit Digital
19	Mean time to install (semakin cepat semakin baik)	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Operasional	negatif	Instalasi melebihi waktu yang ditargetkan	1. Load pekerjaan yang sedang tinggi	1. Kepuasan pelanggan menurun		2	Jarang Terjadi	3	Moderat	6	Low to Moderate	0	1. Kontrak pekerjaan yang jelas dan detail, Pembagian tugas, fungsi dan wewenang yang jelas	Baik	Strategic Business Unit Digital	2	Jarang Terjadi	2	Rendah	4	Low to Moderate	Mendefinisikan timeline yang disepakati dengan pelanggan agar menjadi acuan utama	Mengalokasikan tenaga lebih untuk mengerjakan	31-12-2024	1.

No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko									
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner						
20	Pertumbuhan jumlah customer bisnis digital (KPI dari K.BUMN) target 151 jumlah customer	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Penambahan jumlah pelanggan layanan digital dan solution tidak signifikan	1. 1. Adanya keluhan terhadap layanan digital dan solution yang berulang 2. 2. Brand awareness produk dan layanan digital yang belum optimal 3. 3. Kinerja distributor maupun partner belum optimal	1. 1. Menurunnya pendapatan 2. 2. Kehilangan pelanggan	10000000000	3	Bisa Terjadi	4	Tinggi	12	Moderate to High	0	1. 1. Approach pelanggan eksisting secara intens 2. Approach calon pelanggan dan memahami kebutuhan calon pelanggan 3. Melakukan rapat koordinasi secara periodik dengan distributor maupun partner	Efektif	Strategic Business Unit Digital	2	Jarang Terjadi	4	Tinggi	8	Moderate to High	Mitigate: 1. Membuat meeting secara rutin dengan distributor maupun partner terhadap update layanan maupun proyeksi pendapatan pelanggan 2. Membuat daftar leads yang dapat diapproach dari data calon pelanggan di event-event Peruri maupun dari media lainnya 3. Meningkatkan product knowledge untuk PIC setiap pelanggan dengan melakukan refreshment terhadap produk dan layanan terbaru	Mitigate: 1. Melakukan evaluasi kinerja distributorship dan partnership	26-01-2024	1. Strategic Business Unit Digital
21	Success Rate Tender	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Tingkat keberhasilan keikutsertaan tender tidak mencaoai 30?ri keseluruhan tender yang diikuti	1. Layanan dan harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan	1. Tingkat kemenangan tender rendah	9000000000	2	Jarang Terjadi	3	Moderat	6	Low to Moderate	0	1. 1. Optimalisasi tender yang berkaitan dengan produk digital yang diikuti oleh jalur distribusi/channel Peruri 2. Menyiapkan dokumentasi administrasi dan teknis untuk tender 3. Menyusun strategi pembentukan harga untuk menghasilkan harga yang kompetitif	Baik	Digital Channel Management Department	2	Jarang Terjadi	3	Moderat	6	Low to Moderate	1. Menyusun strategi pembentukan harga untuk menghasilkan harga yang kompetitif 2. Menyiapkan dokumen administrasi dan teknis untuk tender 3. Mendaftar sebagai rekanan pada instansi-instansi baik pemerintah maupun swasta untuk mendapatkan informasi terkait pelaksanaan tender	Pemeliharaan layanan digital yang digunakan pelanggan	26-01-2024	1. Digital Channel Management Department

No	Sasaran	Tema Risiko (T1)	Kategori Risiko (T2)	Sub Kategori Risiko	Identifikasi Risiko				Analisis Risiko Inheren			Evaluasi Risiko				Analisis Risiko Residual			Perlakuan Risiko					
					Peristiwa (T3)	Penyebab	Dampak Kualitatif	Dampak Kuantitatif	Kemungkinan	Dampak	Level	Urgency	Control	Risk Control Assessment	PIC	Kemungkinan	Dampak	Level	Rencana Proaktif	Rencana Reaktif	Target Waktu	Risk Treatment Owner		
22	Jumlah Kerja Sama Strategis untuk Pengembangan Bisnis Digital Peruri (KPI dari K.BUMN)	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Pelanggan	negatif	Kerja sama tidak terjalin	1. 1. Lamanya waktu identifikasi kebutuhan 2. 2. Koordinasi unit terkait di internal 3. 3. Harga tidak sesuai	1. 1. Ekspansi market produk dan layanan digital Peruri terhambat 2. 2. Pemenuhan target OMTI tidak tercapai		2	Jarang Terjadi	5 Sangat Tinggi	10 High	0	1. - Membuat daftar kerjasama yang sedang di bentuk - Melakukan update status kerjasama yang sedang di bentuk	Baik	Strategic Business Unit Digital	2	Jarang Terjadi	4 Tinggi	8 Moderate to High	- Membuat daftar kerjasama yang sedang di bentuk - Melakukan update status kerjasama yang sedang di bentuk	- Eksplorasi peluang kerja sama agar bisa terjalin	27-01-2024	1. Digital Business Transformation and Solution 2. Digital Channel Management Department 3. Digital Product Management Department
23	Pertumbuhan traffic website produk digital peruri melalui search engine optimization target 10%	Enterprise Risk Management (ERM)	Risiko Kepatuhan	positif	Pertumbuhan traffic website SEO kurang dari 10%	1. '-' Tidak adanya landing page pada website Peruri yang dapat menghubungkan ke produk digital 2. - Website saat ini kurang informatif terkait layanan digital	1. '-' Kurangnya informasi yang akan di peroleh oleh calon pelanggan 2. - Tidak adanya Brand awarenes dari masyarakat terkait layanan Peruri	0	4	Sangat Mungkin Terjadi	2 Rendah	8 Low to Moderate	0	1. - Membuat website yang sangat informatif terlebih khusus terkait layanan digital - Membuat website yang memiliki landing page untuk layanan digital yang dapat tersambung langsung dengan sales	Baik	Brand Management Department	3	Bisa Terjadi	2 Rendah	6 Low to Moderate	- Membuat website yang sangat informatif terlebih khusus terkait layanan digital - Membuat website yang memiliki landing page untuk layanan digital yang dapat tersambung langsung dengan sales	'- Bekerjasama dengan pihak lain yang kompeten dalam hal mendevelop website Peruri - Membuat website khusus layanan digital yang lebih menarik dan informatif	27-01-2024	1. Brand Management Department 2. Biro Strategic Corporate Branding dan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan