



**MANUAL MUTU  
LAYANAN CC TELKOM**  
**LAMPIRAN V**  
**RISK ASSESSMENT AND  
OPPORTUNITIES**

No Dokumen

IN.PM.TELK.LAMP-05

Revisi

02

Tgl Efektif

11 Mei 2021

Halaman

1 dari 9

### 1. Referensi

Dalam melakukan risk assessment & opportunities organisasi memakai acuan ISO 31000:2009 & ISO 9001:2015

### 2. Definisi

**Risiko** adalah efek ketidakpastian pada tujuan

Definisi lainnya mengacu ke ISO 31000:2009 & ISO 9001:2015

### 3. Ketentuan Severity & Opportunities

#### Consequences - Risk & Opportunities

-High : Jika berdampak pada dua atau lebih KPI

-Medium : Jika berdampak hanya pada 1 KPI

-Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI

#### Probability - Risk & Opportunities

-High : Persentase potensi kemungkinan terjadi di atas 75%

-Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%

© infimedia CC TELKOM

CONTROLLED  
DOCUMENT

MALANG

### RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES

Consequences (Tingkat Dampak-Resiko)	H	LH	MH	HH
	M	LM	MM	HM
	L	LL	ML	HL
	L	M	M	H
Probability (Kemungkinan Terjadi)				

© infimedia CC TELKOM

CONTROLLED  
DOCUMENT

MALANG

f

 <p><b>MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM</b></p> <p><b>LAMPIRAN V RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES</b></p>	No Dokumen	IN.PM.TELK.LAMP-05
	Revisi	02
	Tgl Efektif	09 April 2021
	Halaman	2 dari 9

Resiko yang berwarna kuning dan merah akan memiliki rencana sebagai respon terhadap level resiko tersebut yang bisa termasuk mitigasi resiko dan rencana cadangan.

Untuk level resiko yang berwarna hijau apabila diperlukan dan respon sudah ada maka bisa dicantumkan rencana responnya.

#### 4. Perencanaan Respon Terhadap Resiko

Setiap Resiko yang besar (yang masuk di area berwarna kuning dan merah) akan dilakukan pengendalian untuk memastikan resiko tersebut tidak mengakibatkan kendala di operasional.

Untuk setiap resiko yang besar, pendekatan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- Avoid (Menghindar) : Menghilangkan ancaman tersebut dengan menghilangkan penyebabnya
- Mitigate (Mengurangi) : Mengidentifikasi cara untuk mengurangi kemungkinan atau dampak resiko
- Accept (Menerima) : Tidak ada yang dilakukan
- Transfer (Mengalihkan) : Membuat pihak atau unit lain bertanggung jawab atas resiko



8

						MANUAL MUTU LAYANAN CC TELKOM				No Dokumen	IN.PM.TELK.LAMP-05			
						LAMPIRAN V RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES				Revisi	02			
<b>RISK ASSESSMENT &amp; OPPORTUNITIES</b>														
1. Risk & Opportunities Assessment : Operation & QC CC Telkom 147														
No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS)Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark			
1	Real Time Management	R : Ketidakcapaian Performansi Layanan	<p>Internal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proses monitoring Average Handling Time melebihi angka perkiraan</li> <li>- Traffic call/ interaksi naik melebihi kapasitas</li> <li>- Tingginya absensi Agent</li> <li>- Recovery proses kurang maksimal</li> </ul> <p>External :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gangguan massal</li> </ul>	M	H	MH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi Performance Control melalui dashboard performance</li> <li>- Smart IVR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCM</li> <li>- Recovery Plan seperti balancing skill, pangkas AHT, minimalisir aux</li> <li>- ROC &amp; Over time</li> <li>- Pengarman istirahat</li> <li>- Back up personil dari fungsi lain</li> <li>- Pembuatan standar jawaban</li> <li>- Koordinasi dengan unit terkait</li> </ul>	OPS & Performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP dan IK Real Time Management</li> <li>- SOP Recovery system SCR-SL Defect</li> </ul>				
2	Jumlah Agent dibandingkan traffic call/ interaksi	R : Terjadi kekurangan personil untuk melayani pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketidakhadiran agent tinggi</li> <li>- Tingkat turnover tinggi</li> <li>- Traffic naik dari rata-rata normal karena event/promo atau gangguan massal</li> </ul>	M	H	MH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghitung kebutuhan ideal untuk jumlah agent untuk bisa melayani traffic call.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat jadwal kerja dengan memperhitungkan traffic call yang masuk baik per interval waktu harian</li> <li>- Pengarman personil dari agen &amp; Unit lain</li> <li>- Recovery Plan seperti balancing skill, pangkas AHT, minimalisir aux</li> <li>- Simulas Kebutuhan agent</li> <li>- ROC &amp; Over time</li> </ul>	Performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IK Pembuatan Capacity Plan</li> <li>- IK Menghitung Prediksi Call dan AHT</li> <li>- SOP &amp; IK Real Time Management</li> <li>- SOP &amp; IK Pembuatan Roster</li> <li>- SOP &amp; IK Evaluasi Roster</li> </ul>				
3	Customer Handling	R : Quality Performance Agent tidak achieve	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurang pemahaman terhadap produk</li> <li>- Masa kerja yang berbeda</li> <li>- Inkonstansi dalam melayani</li> <li>- Standar skill Agent tidak Merata</li> </ul>	H	H	HH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Training &amp; Refreshment produk</li> <li>- Penilaian kinerja</li> <li>- Peningkatan</li> <li>- Pelaksanaan Test Produk</li> <li>- Persepsi Learning Curve</li> <li>- Pengarman kinerja</li> <li>- Pengarwan kinerja Khusus untuk Agent tenor baru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCM</li> <li>- Sharing session dengan Agent yang kualitas bagus</li> <li>- Update content Portal Knowledge</li> <li>- Data Compliment</li> <li>- Inkubasi (Pola tandem dibuat lebih interaktif dengan menggunakan masa inkubasi)</li> </ul>	Operation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP Customer Handling</li> <li>- Standar Penilaian Kinerja</li> <li>- IK Pembinaan SDM</li> <li>- Standar Parameter Penilaian Layanan</li> <li>- IK Validasi Agent Baru</li> </ul>				
4	Customer Handling	R : Kepuasan Pelanggan berkurang	<p>Internal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agent salah dalam memberikan solusi</li> <li>- Proses eskalasi masalah yang berlantai-kutu</li> </ul> <p>External :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gangguan massal</li> <li>- Penyelesaian gangguan oleh backroom lama atau tidak tuntas (laporan berulang)</li> <li>- Data / Informasi yang tidak akurat</li> </ul>	M	H	MH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penjelasan-Penjalan Solusi</li> <li>- Brief &amp; De Brief</li> <li>- Training &amp; Refreshment</li> <li>- Pelaksanaan Test Produk</li> <li>- Real time tapping</li> <li>- Tapping Regular</li> <li>- Back office Call</li> <li>- Update dan brief lesson learn case viral di MyXels</li> <li>- Single Application</li> <li>- Bedah Case</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCM</li> <li>- Update dan monitoring pascal</li> <li>- Back office Call</li> <li>- Self Tapping</li> <li>- Pemberitahuan sistem cluster</li> </ul>	OPS, Team Solution & QC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP Customer Handling</li> <li>- SOP &amp; IK Real Time Management</li> <li>- IK Mekanisme Penanganan Pelanggan Hard Complaint</li> <li>- SOP &amp; IK Tapping Regular</li> <li>- SOP &amp; IK Self Tapping</li> <li>- IK Penyelesaian Call</li> <li>- IK Penyelesaian Panduan Solusi</li> <li>- IK Panduan Pembinaan SDM CC Telkom</li> </ul>				
5	Customer Handling	R : Dokumentasi Interaksi Pelanggan tidak terkem	- Agent lupa input dokumentasi permasalahan pelanggan	L	M	LM	Makarisma cara input permasalahan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CCM</li> <li>- Monitoring after Online by TL Cluster</li> </ul>	Operation	- SOP Customer Handling				
6	Tapping	R : Penilaian tapping tidak di tindak lanjuti	- Inkonstansi monitoring hasil tapping	L	H	LH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat Prosedur tapping</li> <li>- Remind Tindak lanjut daily</li> <li>- Quality On Floor</li> <li>- Kaltorasi</li> </ul>	- CCM	QC & Operation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP &amp; IK Tapping Regular</li> <li>- IK Kalibrasi</li> </ul>				

Keterangan:  
 Pengendalian (Control) : Tindakan untuk mengendalikan resiko & peluang  
 Konsel : Perbaikan untuk hilangkan, minimalkan resiko  
 Tindakan Koraks/Pencegahan : Mengelangi potensi resiko agar tidak berlangsung  
 Peluang Improvement: Peluang untuk perbaikan/Improvement perusahaan

Comments Risk & Opportunity:  
 Agar : Jika berdampak besar atau ada kaitan KPI  
 Medium : Jika berdampak hanya pada 1 KPI  
 Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI  
 Potensi : Persentase potensi kemungkinan terjadi 0% - 25%  
 Sedang : Persentase potensi kemungkinan terjadi 25% - 75%  
 Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%  
 Low : Persentase potensi kemungkinan terjadi dibawah 30%

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES			
Consequence (Tingkat Dampak/Risiko)	H	LH	MH
M		MM	HM
L		ML	HL
L		M	H
Probability (Kemungkinan Terjadi)			



Telekom Indonesia

**MANUAL MUTU  
LAYANAN CC TELKOM**

**LAMPIRAN V  
RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES**

No Dokumen

IN.PM.TELK.LAMP-05

Revisi

02

Tgl Efektif

11 Mei 2021

Halaman

4 dari 9

**RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES**

**1. Risk & Opportunities Assessment : Operation & QC CC Telkom 108**

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS)Significanc y	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP,IK)	Keterangan/ Remark
1	Customer Handling	R : Quality performance Agent tidak achieve	- Kurang pemahaman terhadap produk - Masa kerja yang berbeda - Inkonsistensi dalam melayani - Standar skill Agent tidak Merata	M	H	MH	- Training & Refreshment produk - Penilaian kerja - Penilaian - Pefeksionan PNP	- CCM - Sharing session dengan Agent yang kualitas bagus - Update content Portal Knowledge Duta Quality - Memberi kelas khusus untuk newbie - Inkubasi (Pola tarcem dibuat lebih interaktif dengan menggunakan masa inkubasi)	Operation	- SOP Customer Handling - Standar Penilaian Kinerja - IK Penilaian SDM - Standar Parameter Penilaian Layanan - IK Validasi Agent Baru	
2	Customer Handling	R : Kepuasan Pelanggan berkurang membulatkan Hard Komplain	- Agent salah dalam memberikan solusi - Agent kurang baik dalam melayani - Proses eskalasi masalah yang berlantai - Data / Informasi yang tidak akurat	L	H	LH	- Pembuatan Panduan Solusi - Brief de brief SOD - Training & Refreshment - Real time tapping - Tapping Regular - Mystery Calling	- CCM - Update dan monitoring database - Benchmark - Pembuatan kelas khusus Solusi	Operation	- SOP Customer Handling - SOP & IK Real Time Management - IK Mekanisme Penanganan Pelanggan Hard Complaint - SOP & IK Tapping Regular - SOP & IK Mystery Calling	
3	Customer Handling	R : Dokumentasi Interaksi Pelanggan tidak terkam	Agent lupa input dokumentasi informasi Permintaan pelanggan	L	M	LM	- Mekanisme cara input informasi Permintaan pelanggan	- UCM - Monitoring realtime by TL Cluster	Operation	- SOP Customer Handling	
4	Customer Handling	R : Pelanggan iseng dengan handling time atau volume menelpon yang singkat	Agent kurang bisa melayani pelanggan iseng dengan efektif	L	L	LL	- Mekanisme menangani pelanggan iseng	- Real tapping daily by TL Cluster	OPS & QC	- SOP Customer Handling - IK Penanganan Pelanggan Iseng - SOP & IK Mystery Calling	
5	Pelaporan Performansi	R : Pelaporan Tidak dilakukan	Inkonsistensi pembuatan analisa dan laporan	L	M	LM	Membuat mekanisme dalam membuat laporan performansi	CCM	Operation	- IN.OCC.TELK.W-08 IK PEMBUATAN LAPORAN - IN.OCC.TELK.F-05 LAPORAN ANALISA SUPERVISOR - IN.OCC.TELK.F-06 LAPORAN PERFORMANSI BULANAN	
6	Real Time Management	R : Ketidakcapaian Performansi	- Inkonsistensi monitoring TL - Traffic call/ interaksi naik melebihi kapasitas - Impingnya absensi Agent - Average Handling Time melebihi angka perkiraan handling time - Eksternal : Gangguan massal	M	H	MH	- Membuat mekanisme real time management - Eksklusi kategori gangguan call berulang	- CCM - Recovery Plan seperti ROC, Over time - Pengesahan istirahat, back up personil dan fungsi lain	Operation	- SOP dan IK Real Time Management - SOP Recovery system SCR-SI Defect	
7	Tapping	R : Penilaian tapping tidak di tindak lanjuti	Inkonsistensi monitoring hasil tapping	M	H	MH	- Membuat prosedur tapping - Real time tapping - Tapping Regular - Mystery Calling	- CCM - Kalibrasi	QC & OPS	- SOP & IK Tapping Regular - SOP & IK Mystery Calling - SOP & IK Tapping Regular	
8	Tapping	R : Kesalahan informasi atau kesalahan eskalasi tidak segera ditindaklanjuti	QC tidak memberikan rekomendasi verifikasi data untuk menutuskan informasi kepada updating data	L	M	LM	- Membuat standar proses monitoring pengiriman feedback	- Monitoring proses daily - CCM	QC & OPS	- SOP & Tapping Regular - Standar Parameter Penilaian Layanan	

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS)/Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
9	Jumlah Agent dibandingkan traffic call/ interaksi	R : Terjadi kekurangan personil untuk mendayani pelanggan	- Ketidakhadiran agent tinggi - Tingkat turnover tinggi - Traffic naik dari rata-rata normal karena event atau promo	H	H	LH	- Menghitung kebutuhan ideal untuk jumlah agent untuk bisa mendayani traffic call.	- Membuat jadwal kerja dengan memperhitungkan traffic call yang masuk baik per interval ataupun harian - Back up personil dan fungsi lain	Operation	- IK Pembuatan Capacity Plan - IK Menghitung Predksi Call dan AHT - SOP & IK Real Time Management - SOP & IK Pembuatan Roster - SOP & IK Evaluasi Roster	

Keterangan:  
Pengendalian (control) : Tindakan untuk mengendalikan resiko & peluang  
Koreksi : Perbaikan untuk hilangkan, menurunkan resiko  
Tindakan Koreksi/Perspektif: Mencari solusi resiko agar tidak berujung pada pengeluaran. Peluang untuk perkembangan perusahaan

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES				
Consequences (Risiko Dampak Resiko)	H	LH	MH	HH
	M	LM	MM	HM
	L	LL	ML	HL
Probability (Kemungkinan Terjadi)				





**MANUAL MUTU  
LAYANAN CC TELKOM**  
**LAMPIRAN V**  
**RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES**

No Dokumen	IN.PM.TELKJ.LAMP-05
Revisi	02
Tgl. Efektif	11 Mei 2021
Halaman	5 dari 9

**RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES**

**1. Risk & Opportunities Assessment : Operation & QC CC Digital Media IndiHome**

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS) / Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1		R : Standar skill Agent tidak Mewah O : Peleksaanaan sertifikasi Team Leader dan Agent O : Melakukan training komunikasi	- Kurang pemahaman terhadap produk - Mata kerja yang berbeda - Pemilihan SDM saat interview - Initial Training WFH kurang efektif - Leadership dan Team Leader masih kurang baik	H	H	HH	-Training & Refreshment produk -Peningkatan ketrampilan -Pembinaan -Pelaksanaan PNP -Training untuk interviewer -SOP Initial Training WFH -Campaign Quality dan BESTIE -Training dan sertifikasi untuk Team Leader -Dibuatkan silabus Initial Training	- CCM - NBNO - Update materi produk di MyKiss - Myshop dan Tapping Regular oleh QD dan TL - Scrapping oleh QD - Training BEI - Mengjalankan SOP Initial Training WFH - Campaign Quality melalui SiMaris dan x-banner, poster, dan skrilik - Training For Leader dan Sertifikasi TL - Perumatkiran materi silabus Initial Training	Operation	- SOP Customer Handling - Standar Penilaian Kinerja - IK Pembinaan SDM - Standar Parameter Penilaian CC - Social Media - SOP MyShop dan Tapping Regular	
2		R : Kepuasan Pelanggan berkurang O : Pembuatan landing page CES	- Agent salah dalam memberikan solusi - Agent kurang baik dalam melayani - Data / Informasi di tools berbeda - Bahasa Agent yang berbelit atau kurang jelas	M	H	MH	-Pembuatan Panduan Solusi -Training & Refreshment -Benchmark -Permitamaan perbaikan tools kepada Telkom	- CCM - NBNO - Benchmark layanan lain - Myshop dan Tapping Regular oleh QD dan TL - Kalibrasi - Training Tools - Weekly Review with Telkom	Operation	- SOP Costumer Handling - SOP MyShop dan Tapping Regular - IK Pembinaan SDM	
3		R : Quality performance Agent tidak achieve	- Agent dengan Tenur 1 bulan - Inkonstansi dalam mengayani - Analisa agent terhadap permasalahan pelanggan kurang baik - Handing Time tetap lama	H	H	HH	-Training & Refreshment -Peningkatan - Campaign - Permintaan perbaikan Tools kepada Telkom	- CCM - Inklusasi (Pela tandem dibutuhkan lebih interaktif (menjalin menggunakan masa inkubasi)) - Training motivasi - Weekly Review with Telkom - Campaign AUX dan Quality Handling melalui Silabus dan x-banner, poster, dan skrilik	Operation	- SOP Refreshment - IK Validasi Agent Baru	
4	Customer Handling	R : Potensi Hard Komplain O : Membuat unit baru khusus untuk mencegah hard complaint dan viral case O : Menjadikan pelanggan sebagai customer advocate	- Agent kurang tuntas melayani - Pengawas Team Leader masih kurang - Perbedaan antara tim InSocial dan Hard - Ekstermal - Gangguan massal - Ekstermal - Penyelesaian gangguan oleh backroom lama atau tidak tuntas - Adanya perbedaan data pelanggan di InSocial dan Hard - Pelanggan me-mention pejabat Telkom atau orang berpengaruh dengan followers besar	M	M	MM	<b>CONFIDENTIAL</b> - Tan support teknis merujuk - Melakukan analisa case oleh tim InSocial - Refreshment - Pembinaan - Training Regular - Tapping Regular - Myshop Shopping - Membuat tim VVIP dan memperkuat privilege - Melakukan analisa case oleh tim InSocial	- CCM - NBNO - Pengambilan case oleh tim VVIP atau Jarvis - Direct case oleh tim InSocial - Weekly Review with Telkom - Analisa permasalahan dilanjutkan di Witel dan berkoordinasi dengan tim Jarvis, VVIP, atau TL	OPS & QC	- SOP & IK Real Time Management - IK Mekanisme Penanganan Pelanggan Hard Complaint - SOP & IK Tapping Regular - SOP & IK Mystery Calling	
5		R : Dokumentasi Interaksi Pelanggan tidak dicantumkan di Tools	- Agent lupa input dokumentasi interaksi pelanggan - Agent baru belum mengerti menggunakan Tools	L	M	LM	-Pembinaan -Training Tools -Silabus Initial Training	- CCM - Training Tools ON4 - Perumatkiran silabus Initial Training	Operation	- SOP Customer Handling	
6		R : Pelanggan komplain via media online dan viral case O: Membentuk tim VVIP	- Case pelanggan tetapi lama closed - Pelanggan kecewa terhadap penanganan case - Pelanggan tidak puas terhadap kualitas produk	L	M	LM	- Membuat tim VVIP - Melakukan analisa case oleh tim InSocial - Melakukan peranginan Hard - Complain yang diekabasi ke TL, VVIP atau tim Jarvis - Crowding media online dan sentimen negative melalui InSocial	- Analisa permasalahan dilanjutkan di Witel dan berkoordinasi dengan tim VVIP, Jarvis, atau TL - Penyelesaian case oleh tim VVIP atau Jarvis	Operation	- SOP Customer Handling - Flow Super Emergency	
7		R : Pelanggan iseng mengirimkan pesan ke akun IndiHome	- Agent kurang bisa melayani pelanggan iseng dengan efektif - Agent tidak mengerti prosedur Out of Topic	L	L	LL	- Dibuatkan mekanisme Out of Topic oleh Teamsd - Dibuatkan mekanisme Customer Handling oleh Teamsd	- Perumatkiran mekanisme Out of Topic - Perumatkiran mekanisme Customer Handling	OPS & QC	- SOP Customer Handling - IK Penanganan Pelanggan Iseng - SOP & IK Mystery Calling	

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS)/Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
8	Pelaporan Performansi	R : Pelaporan Tidak dilakukan O: Training analytic	- Inkonsistensi pembuatan analisa dan laporan	L	M	LM	- Membuat mekanisme dalam membuat laporan performansi	- Setiap unit membuat laporan performansi tim dan berkoordinasi untuk penyelesaian laporan	Operation	> IN.OCC.TELK-W-08 IK PEMBUATAN LAPORAN > IN.OCC.TELK-F-05 LAPORAN ANALISA SUPERVISOR > IN.OCC.TELK-F-08 LAPORAN PERFORMANSI BULANAN	
9	Real Time Management	R : Ketidakcapaian Performansi	- Inkonsistensi flora monitoring TL - Case in / interakai naik melebihi kapasitas - Tingginya absensi Agent - Average Handling Time melebihi standar - Waiting time yang lama - Effective time yang kurang - Eksternal : Gangguan massal	M	H	MH	- Membuat mekanisme real time management	- CCM - Melakukan Recovery Plan	Operation	- SOP dan IK Real Time Management	
10	Myshop dan Tapping Regular	R : Team Leader dan QD tidak konsisten melakukan MyShop R : Penilaian tapping tidak di lakukan lanjut	- Team Leader dan QD lupa melakukan MyShop - Team Leader terkendala melakukan pembinaan kepada Agent - Waiting di atas 1000	L	M	LM	- Membuat prosedur MyShop	- CCM - Membuat Tema MyShop dari SPV QOS	QD & OPS	> SOP & IK MyShop	
11		R: Team Leader dan QD tidak konsisten melakukan Tapping R : Penilaian NOK Tapping tidak ditindaklanjuti	- Team Leader dan QD lupa melakukan Tapping - Team Leader terkendala melakukan pembinaan kepada Agent	L	M	LM	- Membuat prosedur Tapping Regular	- CCM - Laporan Quality dari QD setiap minggu	QD & OPS	> SOP & IK Tapping Regular > Standar Parameter Penilaian Layanan	
12	Jumlah Agent di tandingkan traffic case in	S : Terjadi kekurangan Agent untuk melaksanakan pelantikan di interval tertentu O: Digitalisasi proses interview	- Ketidakhadiran agent tinggi - Tingkat turnover tinggi - Traffic naik dari rata-rata normal karena event atau promosi - Terjadi GAMAR - Kenaikan traffic disebabkan adanya issue informasi billing di awal bulan isolir salam perdana dan isolir tanggal 21	M	H	MH	- Menghitung kebutuhan ideal untuk jumlah agent untuk bisa memenuhi traffic - Terjadi GAMAR - Membuat prosedur Real Time Management	- Membuat jadwal kerja dengan memperhitungkan traffic customer yang masuk baik per interval maupun harian - Back up personil dari fungsi lain - Melaksanakan Recovery Plan - Penambahan alokasi agent untuk tanggal - tanggal khusus	Operation	> IK Pembuatan Capacity Plan > IK Menghitung Prediksi Call dan AHT > SOP & IK Real Time Management > SOP & IK Pembuatan Roster > SOP & IK Evaluasi Roster	

Keterangan:  
Pengendalian (control) : Tindakan untuk mengendalikan resiko & peluang  
Koreksi : Perbaikan untuk menghilangkan, minimalkasi resiko  
Tindakan Koreksi/Penyelesaian : Mengatasi potensi resiko agar tidak berdampak pada perbaikan/peningkatan perusahaan

Consequences - Risk & Opportunities  
-High : Jika berdampak pada dua atau lebih KPI  
-Medium : Jika berdampak pada satu KPI  
-Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI  
Probability - Risk & Opportunities  
-High : Peluang terjadi atau resiko terjadi diatas 75%  
-Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%  
-Low : Persentase potensi kemungkinan terjadi diatas 30%

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES				
MAINTENANCE				
Consequences (High/Low/Medium)	H	LH	MH	HH
	M	LM	MM	HM
	L	LL	ML	HL
		L	M	H

Probability (Komungkisan Terjadi)



**MANUAL MUTU  
LAYANAN CC TELKOM**

**LAMPIRAN V  
RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES**

No Dokumen

IN.PM.TELK.LAMP-05

Revisi

02

Tgl. Efektif

11 Mei 2021

Halaman

6 dari 9

**RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES**

**1. Risk & Opportunities Assessment : IT**

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS)/Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1	Inkonsistensi controlling & monitoring perangkat	R : Performansi perangkat dibawah SLA	- Awareness terkait dengan dampak yang akan ditimbulkan - Pemakaian Web diluar aplikasi yang ditetapkan	L	H	LH	- Alert system - Proxy server	P : Standarisasi ceklist utk all area, sudah berada di SOP Maintenance Perangkat Hardware dan Software & Analisa Performasi Sistem IT, terdapat back up monitoring & controlling menggunakan sistem (contoh: alert system)	IT	SOP Maintenance Hardware dan Software & SOP Monitoring dan Analisa Performansi Sistem IT	
2	Maintenance Perangkat	R : Perangkat tidak di mainain, proses maintenance tidak terjalin dengan baik, malah hasil perangkat yang harus di mainain tidak jelas, hasil mainain tidak terdokumentasi O : Efisiensi staff, waktu & cost	Inkonsistensi dalam proses maintenance perangkat	L	H	LH	Membuat mekanisme maintenance perangkat	K : Pembuatan prosedur maintenance perangkat P : Proses monitoring terhadap maintenance perangkat	IT	- IK Maintenance Perangkat, - Form Hasil Checklist Maintenance Perangkat - Form Jadwal Maintenance Perangkat	
3	Performansi Perangkat	R : Terjadi down time O : Minimalisir downtime	Monitoring dan laporan terhadap performansi perangkat tidak konsisten	L	H	LH	Monitoring laporan performansi perangkat	Mengintegrasikan hasil aktivitas ceklist perangkat ke dalam aplikasi	IT	- SOP Data Potensi dan Analisa Performansi System IT - IK Pengisian Form Analisa & Hasil Analisa Performasi IT Telkom	
4	Data Base seluruh perangkat hardware dan software	R : Perangkat tidak terdata, kesulitan mapping perangkat ketika terjadi gangguan O : Memudahkan penelusuran ketika terjadi gangguan	List data base perangkat tidak terpusat	L	H	LH	Membuat data potensi	P : Mengupdate data potensi secara regular	IT	- SOP Data Potensi dan Analisa Performansi System IT - IK Pengisian formulir Data Potensi - Formulir Data	
5	Kebijakan pengadaan redundancy link	R : downtime, penalti, kepuasan pelanggan	Aturan penggunaan produk untuk link mengikuti kebijakan Telkom	L	H	LH	Mempersiapkan bahwa redundansi link yang dipanggu berada di minimal dua catuan yang berbeda	P : Monitoring performance system redundancy	IT	SOP Maintenance Hardware dan Software	
6	Gangguan Aplikasi Eksternal (Misal : aplikasi CRM)	R : Layanan terganggu, Customer Experience	Problem di sisi Client atau vendor	M	H	LH	Monitoring dan eskalasi	K : Monitoring performance system yang masuk dalam tanggung jawab internal	IT	- SOP Maintenance Hardware dan Software - SOP Monitoring dan Analisa Performansi Sistem IT - SOP Manajemen Masalah	
7	Proses Backup	R : Data dan Aplikasi tidak terbackup	Kapasitas media backup terbatas	L	H	LH	Membuat mekanisme backup	Backup untuk data dan aplikasi yang masuk Nasional dilakukan oleh IT Pusat, Backup Untuk data dan Aplikasi lokal dilakukan oleh IT CC Area	IT	- SOP Backup Data dan Sistem - Formulir Schedule Backup Data & Sistem - Formulir Log Backup & Restore - IK Backup Data Voice	

Keterangan:  
 Pengendalian (control) : Tindakan untuk mengendalikan resiko & peluang  
 Korespondensi : Perbaikan untuk hilangkan, minimalkasi resiko  
 Tindakan Korespondensi : Mengcegah potensi resiko agar tidak berulang  
 Peluang Improvement : Peluang untuk perbaikan/ improvement perusahaan

Consequences - Risk & Opportunities:  
 High : Jika berdampak pada dua atau lebih KPI  
 Medium : Jika berdampak hanya pada 1 KPI  
 Low : Jika berdampak hanya pada 1 KPI  
 Probability - Risk & Opportunities:  
 High : Persentase potensi kemungkinan terjadi diatas 75%  
 Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%  
 Low : Persentase potensi kemungkinan terjadi dibawah 30%

RISK ASSESSMENT &				
Consequences (Tingkat Dampak - Resiko)	H	LH	MH	HH
M	LM	MM	HM	
L	LL	ML	HL	
	L	M	H	
				Probability (Kemungkinan Terjadi)



**MANUAL MUTU  
LAYANAN CC TELKOM**  
**LAMPIRAN V**  
**RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES**

No Dokumen	IN,PM,TELK,LAMP-05
Revisi	02
Tgl. Efektif	11 Mei 2021
Halaman	7 dari 9

**RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES**
**1. Risk & Opportunities Assessment : HR**

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS)/Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1	Penggajian	R : Ketidaksesuaian penggajian	Ketidaksesuaian antara yang diajukan dengan yang dibayarkan ke karyawan	L	L	LL	- Koordinasi data dengan layanan - Melakukan pengecekan invoice secara teliti	HR melakukan pengecekan data pengajuan dari Operasional dengan yang diterima oleh karyawan	HR Support	INF,PSDP,01 Bisnis Proses Pengelolaan SDM Project	
2	Performansi	R : Ketidaksesuaian penilaian performansi	Ketidaksesuaian dalam memasukkan data penilaian yang diberikan oleh TL dan QC	L	H	LH	Kordinasi secara teliti data dari operasional	- Coaching, Conseling & Monitoring - Operasional melakukan validasi performansi yang direkam oleh admin	HR & Operation	IN,HSC,TELK,W-01 Panduan Pembinaan SDM CC Telkom	
3	Rekrutment	R : Keterlambatan pemenuhan karyawan	Kurangnya kandidat pemenuhan SDM	M	H	MH	-Membuat timeplan pemenuhan (layanan 147 & 108 ) - Melakukan proses monitoring terhadap pemenuhan SDM	- Melakukan monitoring dari laporan yang diberikan HR rekrut mengenai proses assesment yang didalamnya terdapat tanggal training dan pelajaran tanggal join - Atif melakukan iklan lowongan ke media sosial IG, Grup telegram, facebook	HR Rekrutmen	INF,PSDP,01 Bisnis Proses Pengelolaan SDM Project	
4	Monitoring fasker	R : Fasker karyawan belum terpenuhi	Karyawan belum mendapatkan fasker	L	L	LL	Melakukan monitoring fasker setiap bulannya	- Melakukan checklist jumlah karyawan yang belum memiliki fasker beserta alasan belum terpenuhi nya fasker tsb - Melakukan koordinasi rutin dengan PIC terkait	HR Support	- INF,IRSSO,02,11 PENGAJUAN BPJS KESEHATAN (SOP) - INF,IRSSO,02,12 PENGAJUAN BPJS KETENAGAKERJAAN (SOP) - INF,IRSSO,03,12 PENGAJUAN BPJS KESEHATAN (IK) - INF,IRSSO,03,13 PENGAJUAN BPJS KETENAGAKERJAAN (IK)	

Keterangan:  
 Pengendalian (control) : Tindakan untuk memperbaiki resiko & peluang  
 Resiko : Peluang bahwa suatu hal akan berlangsung, dimana hasilnya tidak diketahui  
 Tindakan Korrek/Pengobatan : Mengolah potensi resiko agar tidak berlangsung  
 Peluang Improvement: Peluang untuk perbaikan/improvement perusahaan

Consequences - Risk & Opportunities:  
 -High : jika berdampak pada dua atau lebih KPI  
 -Medium : jika berdampak hanya pada 1 KPI  
 -Low : jika berdampak pada satu KPI  
 Probability - Risk & Opportunities:  
 -High : Persentase potensi kemungkinan terjadi diatas 75%  
 -Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%  
 -Low : Persentase potensi kemungkinan terjadi di bawah 30%.

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES		
LAMPIRAN V		
CONTRIBUTED DOCUMENT		
MAINTAIN		

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES		
LAMPIRAN V		
CONTRIBUTED DOCUMENT		
MAINTAIN		

LH	MH	HH
LM	MM	HM
LL	ML	HL
L	M	H
Probability (Kemungkinan Terjadi)		



**MANUAL MUTU  
LAYANAN CC TELKOM**

No Dokumen IN.PM.TELK.LAMP-05

**LAMPIRAN V  
RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES**

Revisi 02

Tgl. Efektif 11 Mei 2021

Halaman 8 dari 9

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES											
1. Risk & Opportunities Assessment : Support & GA											
No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS)/Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1	Antisipasi Keadaan Darurat, Bencana Alam & Kebakaran	People (Kepanikan & Korban Jiwa)	Tidak Memahami, Kurang Perduli K3 dan Situasi Darurat	L	H	LH	Simulasi K3	Improvement : Sosialisasi K3 Tindakan : Simulasi terjadi Bencana	Staff GA Area & Team SASO Area	IK Antisipasi Keadaan Darurat	
		Facilities ( Kehilangan & Kerusakan Asset)	Indikator Kinerja Prosedur (CCTV, Spiongkier, Smoke Detector, Hydrant dkk ) Tidak Support, Tidak Tersedia	L	H	LH	Pengadaan dan Maintenance Alat Indikator Keselamatan	Pencegahan : Ceklist Jadwal kontrol dan Maintenance Improvement : Pembentukan Team SASO (Security and Safety Officer), penyediaan P3K	Staff GA Area & Team SASO Area		
2	Pengadaan Barang & Jasa	Ketepatan Pemenuhan & Kualitas Barang & Jasa	Proses kelengkapan dokumen permintaan memerlukan waktu yang tidak dapat berbanding lurus dengan permintaan yang segera harus dipenuhi	L	L	LL	Paralel proses pemenuhan combari menunggu dokumentasi permintaan secara legal terpenuhi	Proses Pengadaan Barang & Jasa serta aliran proses Mengikuti aliran proses yang adek sesuai dengan pernyataan yang diatur dalam SOP Pengadaan Barang & Jasa PT. Infomedia Nusantara	Staff GA Area & Operational	IK Pengadaan Barang dan Jasa	
3	Kenyamanan & Keamanan Facilities	Kesehatan Pekerja	Kebersihan Kurang Terjaga, Fasilitas Kerja kurang Layak Pakai	M	H	MH	Cek List Jadwal Kontrol Maintenance & Kebersihan	Pengeluhan : Sosialisasi kepada SDM untuk menjaga fasilitas dan Pemberian Denda Improvement : 1. Percepatan Maintenance dan pengadaan Support ( AC, WS, Fasum) 2. Persiapan Budget Anggaran Maintenance	Staff GA Area & Operational	SOP General Affair	

Keterangan:  
Pengendalian (control) : Tindakan untuk mengendalikan resiko & peluang  
Koreksi : Perbaikan untuk hilangkan, minimalkan resiko  
Tindakan Koreksi/Pencajahan : Mengolah potensi resiko agar tidak borongan  
Peningkatan Improvement: Perbaikan untuk perbaikan improvement perusahaan

Consequences - Risk & Opportunities  
-High : Jika berpengaruh pada dua atau lebih KPI  
-Medium : Jika berpengaruh pada 1 KPI  
-Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI  
Probability - Risk & Opportunities  
-High : Peluang terjadinya resiko/kemungkinan terjadi diatas 75%  
-Medium : Persentase potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%  
-Low : Persentase potensi kemungkinan terjadi dibawah 30%

**CONTROLLED DOCUMENT**  
**MALANG**

RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES

Consequences (Ringkat Damai-Risiko)

H LH MH HH

M LM MM HM

L LL ML HL

L M H

Probabiltiy (Kemungkinan Terjadi)



**MANUAL MUTU  
LAYANAN CC TELKOM**

**LAMPIRAN V  
RISK ASSESSMENT AND OPPORTUNITIES**

No Dokumen

N.PM.TELK.LAMP-05

Revisi

02

Tgl Efektif

11 Mei 2021

Halaman

9 dari 9

**RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES**

**1. Risk & Opportunities Assessment : Operation Plan**

No.	Activity / Issue/ Product / Services	Risk & Opportunities	Cause/Reason	Probability	Consequences	Risk Factor (PxS)/Significance	Pengendalian (Control)	Tindakan (Action Taken)	Responsibility (Person in Charge)	Documented Information (Form, SOP, IK)	Keterangan/ Remark
1	Forecasting	R : Ketidaksesuaian Forecasting Plan dengan Realitas	- Anomali Traffic (GAMAS, Isolir Dini, dkk) - Adherence to Roster ( Kehadiran & Keterlambatan )	L	H	LH	- Melakukan Evaluasi Roster	Melakukan analisis tentang permasalahan yang mempengaruhi ketidaksesuaian dan sumber data yang ada, antara lain : a. Data Laporan Analisa Harian Desk Control atau SPV b. Logbook Layanan c. Catatan kehadiran dari Admin Support	Operation Plan	- SOP Evaluasi Roster - IK Evaluasi Roster	
2	Staffing & Scheduling	R : Ketidaksesuaian penempatan shifting O : Simulasi forecasting	- Komposisi agent Laki-laki & Perempuan - Perubahan pola traffic	L	H	LH	- Review akurasi penempatan shifting - Review forecasting	- Rekrut desesualikan dengan kohesi komposita - Penempatan pola shifting sesuai kebutuhan	Operation Plan	- SOP Pembuatan Roster - IK Pembuatan Roster	
		R : Keterlambatan distribusi roster O : Membuat aplikasi roster	- Perubahan forecast - Perubahan komposisi agent	L	L	LL	Mengirim perubahan jadwal maksimal 6 jam sebelum pergantian hari dan tanggal	- Konfirmasi ke operasional & cek portal untuk perubahan jadwal - Membuat roster Backup untuk season tertentu	Operation Plan	- SOP Pembuatan Roster - IK Pembuatan Roster	

Keterangan:

Reputasi dan (contd) : Tindakan untuk mengendalikan risiko & potong

Konsekuensi : Perbaikan untuk Mengurangi minimalisasi risiko

Tindakan Koreksi/Pencegahan : Mencegah potensi risiko agar tidak berulang

Potensi Improvement : Peluang untuk perbaikan/improvement perusahaan

Consequence - Risk & Opportunity

- High : Jika terjadi akan membahayakan dan dapat merugikan
- Medium : Risiko ber dampak hanya pada 1 KP
- Low : Tidak berpengaruh langsung kepada KPI

Probability - Risk & Opportunity

- High : Pemotensi potensi kemungkinan terjadi diatas 75%
- Medium : Pemotensi potensi kemungkinan terjadi antara 30% - 75%
- Low : Pemotensi potensi kemungkinan terjadi dibawah 30%

**RISK ASSESSMENT & OPPORTUNITIES**

Consequence (Tingkat Dampak-Risiko)		H	LH	MH	HH
		M	LM	MM	HM
		L	LL	ML	HL
			L	M	H

Probability (Kemungkinan Terjadi)

**CONTROLLED DOCUMENT**

**MALANG**

f