

ABSTRAK

RENCANA IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA KANTOR OPERASIONAL WILAYAH JAKARTA PT X

Tuntutan bisnis yang semakin berkembang mengharuskan PT X untuk semakin meningkatkan layanan dan mutu agar tetap menjadi *market leader* dalam industri asuransi jiwa khusus asuransi kesehatan. Dalam mengembangkan layanan dan mutu, perusahaan harus didukung oleh sumber daya manusia, internal proses serta sistem dan teknologi yang berkualitas. Dalam mendukung terciptanya pengembangan layanan dan mutu, saat ini sedang terjadi perubahan struktur organisasi dan strategi penjualan dimana hal tersebut mengakibatkan adanya keharusan dalam pembenahan dan pengembangan dengan segera, baik dari sisi sumber daya manusia, internal proses dan sistem.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh PT X untuk mengembangkan layanan dan mutu yaitu mengembangkan jaringan, dalam hal ini dengan membuka kantor operasional. Kantor operasional yang baru dibuka harus didukung dengan sumber daya manusia, internal proses, serta sistem dan teknologi yang berkualitas.

Sebagaimana yang tertuang pada POJK No. 2/POJK.05/2014 Bab II Pasal 4 ayat (1), Perusahaan Perasuransian wajib melaksanakan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap kegiatan usahanya pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Sebagaimana yang tertuang dalam POJK No. 2/POJK.05/2014 Bab II Pasal 4 ayat (2d), salah satu wujud pelaksanaan prinsip tata kelola perusahaan yang baik yaitu penerapan manajemen risiko.

Atas dasar tersebut, penulis mencoba untuk membahas mengenai Rencana Penerapan Manajemen Risiko Operasional pada Kantor Operasional Wilayah Jakarta PT X.

Proses Manajemen Risiko Operasional yang dilakukan pada tesis ini berdasarkan ISO 31000, dimana terlebih dahulu penulis menentukan konteks internal dan eksternal perusahaan, dilanjutkan dengan proses asesmen risiko hingga menentukan perlakuan atas risiko operasional. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi risiko adalah *risk breakdown structure*, dimana risiko – risiko yang sudah teridentifikasi disusun

dalam kategori/kelompok yang sesuai dengan susunan hierarki organisasi, proyek ataupun proses.

Kata Kunci : manajemen risiko operasional, implementasi manajemen risiko operasional asuransi, *risk breakdown structure*.