

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK/ <i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN TEORI	7
2.1 Risiko dan Manajemen Risiko.....	7
2.2 Arsitektur Manajemen Risiko ISO 31000:2018	7
2.2.1 Prinsip Manajemen Risiko	8
2.2.2 Kerangka Kerja Manajemen Risiko	10
2.2.3 Proses Manajemen Risiko	12
2.3 Pendapatan.....	15
2.3.1 Definisi Pendapatan.....	15
2.3.2 Jenis-jenis Pendapatan.....	16
2.4 <i>Fee Based</i>	16
2.4.1 Definisi <i>Fee Based</i>	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Kerangka Analisis	18
3.3 Jenis, Sumber, Cara Memperoleh dan Mengolah Data	19
3.4 Perhitungan Kuesioner Analisis Risiko dan Peta Risiko pada transaksi <i>Fee Based</i>	20
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
4.1 Sejarah Perusahaan	23
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	23
4.3 Visi dan Misi Perusahaan	24
4.4 Strategi Perusahaan	25
4.5 Pertumbuhan Transaksi <i>Fee Based</i>	27
4.6 Analisis Internal Perusahaan Berdasarkan Kinerja Keuangan	31

4.7 Analisis Eksternal untuk Industri Berbasis Jasa Layanan	32
4.8 Analisis Porter's Five Forces.....	33
4.9 Identifikasi Faktor Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman Perusahaan dalam Industri Berbasis Jasa	34
BAB V PROSES MANAJEMEN RISIKO	37
5.1 Pemahaman Organisasi dan Konteks	37
5.1.1 Penyusunan Kriteria Risiko.....	38
5.1.2 Matrik Risiko.....	40
5.2 Identifikasi Risiko Transaksi <i>Fee Based</i>	42
5.2.1 Metode Identifikasi Risiko	42
5.2.2 Jenis Informasi	43
5.3 Analisis Risiko.....	48
5.4 Evaluasi Risiko.....	49
BAB VI RANCANGAN PERLAKUAN RISIKO PADA TRANSAKSI <i>FEE BASED</i>.....	52
6.1 Perlakuan Risiko.....	52
6.2 Sistem Monitoring dan Review	63
6.3 Sistem Pelaporan	63
BAB VII RENCANA IMPLEMENTASI PENGELOLAAN RISIKO PADA TRANSAKSI <i>FEE BASED</i>.....	65
7.1 Tahapan Implementasi Frame Work Manajemen Risiko dan Proses Manajemen Risiko.....	65
7.1.1 Komunikasi dan Konsultasi	65
7.1.2 Usulan Perubahan Struktur Organisasi.....	65
7.2 Time Table Rencana Implementasi	69
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN	70
8.1 Kesimpulan	70
8.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi pendapatan <i>fee based</i> 2014-2018	2
Gambar 1.2 Kerugian dari transaksi <i>fee based</i>	3
Gambar 1.3 Jumlah keluhan pelanggan 2017	4
Gambar 2.1 Arsitektur manajemen risiko ISO 31000:2018	8
Gambar 2.2 Prinsip manajemen risiko	8
Gambar 2.3 Kerangka kerja manajemen risiko.....	10
Gambar 2.4 Proses manajemen risiko.....	12
Gambar 3.1 Kerangka analisis	18
Gambar 4.1 Struktur organisasi perusahaan	24
Gambar 4.2 Poster promosi JSM (Jumat-Sabtu-Minggu)	26
Gambar 4.3 Poster tebus murah	26
Gambar 4.4 Produk-produk layanan transaksi kategori <i>public utilities</i>	28
Gambar 4.5 Produk-produk layanan transaksi kategori multi finance	29
Gambar 4.6 Produk-produk layanan transaksi kategori <i>financial services</i>	29
Gambar 4.7 Produk-produk layanan transaksi kategori tiket dan transportasi	30
Gambar 4.8 Pertumbuhan penghasilan <i>fee based</i>	30
Gambar 4.9 Kontribusi pendapatan <i>fee based</i> terhadap laba bersih perusahaan	31
Gambar 4.10 Pertumbuhan teknologi informasi	32
Gambar 4.11 Promosi bundling layanan jasa dengan barang <i>consumer goods</i>	35
Gambar 5.1 Siklus manajemen risiko	37
Gambar 5.2 Matrik risiko.....	41
Gambar 5.3 Identifikasi risiko pada layanan transaksi <i>fee based</i>	44
Gambar 5.4 Identifikasi risiko pada penambahan layanan baru	45
Gambar 5.5 Diagram jenis risiko	46
Gambar 5.6 Diagram divisi terdampak risiko.....	47
Gambar 5.7 Jenis risiko berdasarkan selera risiko.....	49

Gambar 5.8 Matrik risiko transaksi <i>fee based</i>	50
Gambar 6.1 Efek perlakuan risiko pelayanan	52
Gambar 6.2 Efek perlakuan risiko penolakan.....	53
Gambar 6.3 Efek perlakuan risiko fraud.....	54
Gambar 6.4 Efek perlakuan risiko persaingan usaha.....	55
Gambar 6.5 Efek perlakuan risiko kehilangan pendapatan	56
Gambar 6.6 Efek perlakuan risiko komplain mitra.....	57
Gambar 6.7 Efek perlakuan risiko komplain konsumen.....	58
Gambar 6.8 Efek perlakuan risiko <i>hacker</i>	59
Gambar 6.9 Efek perlakuan risiko jaringan internet.....	60
Gambar 6.10 Peta risiko setelah opsi penanganan risiko.....	61
Gambar 6.11 Jenis risiko berdasarkan selera risiko setelah penanganan	63
Gambar 7.1 Usulan struktur organisasi dengan penambahan departemen pengendali risiko (Risk Manajemen)	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel kerangka analisis.....	20
Tabel 3.2 Kategori skala kemungkinan risiko	21
Tabel 3.3 Kategori skala dampak risiko	21
Tabel 3.4 Matrik analisis risiko	22
Tabel 3.5 Level risiko	22
Tabel 5.1 Kategori kemungkinan risiko.....	38
Tabel 5.2 Kategori dampak risiko keuangan	39
Tabel 5.3 Kategori dampak risiko operasional	39
Tabel 5.4 Kategori dampak risiko reputasi	40
Tabel 5.5 Kategori skala dampak risiko	40
Tabel 5.6 Register risiko transaksi <i>fee based</i>	47
Tabel 5.7 Analisis resiko trasaksi <i>fee based</i>	49
Tabel 5.8 Daftar risiko di luar risk tolerance	51
Tabel 6.1 Target penurunan level risiko	62
Tabel 7.1 RACI matriks implementasi sistem manajemen risiko.....	67
Tabel 7. 2 Time table rencana implementasi sistem manajemen risiko	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Register risiko

Lampiran 2 Kuesioner analisis risiko pada transaksi *fee based*

Lampiran 3 Tabel perhitungan kuesioner