

ABSTRAK

Saat ini persaingan dalam bisnis telekomunikasi sangat ketat. Kondisi ini mengakibatkan risiko bisnis telekomunikasi menjadi semakin tinggi. Risiko yang terus meningkat membuat kemampuan untuk menghadapi, mengelola dan meminimumkan risiko yang ada pada saat ini menjadi kebutuhan yang mendesak bagi pertumbuhan usaha yang berkelanjutan.

Enterprise Risk Management merupakan salah satu cara untuk mengelola risiko perusahaan secara sistematis. Dengan melakukan evaluasi Enterprise Risk Management yang diterapkan pada sebuah badan usaha dilakukan dengan tujuan agar dapat diketahui risiko-risiko apa saja yang ada di telkom divisi Consumer Service Timur, dan bagaimana tingkat risiko tersebut, apakah termasuk dalam tingkatan very low, low, medium, high atau very high. Dengan demikian, pihak manajemen badan usaha dapat mengambil tindakan yang lebih baik untuk mengantisipasi atau meminimalkan kemungkinan keterjadian dan dampak negatif dari risiko-risiko yang ada.

Risiko yang dihadapi Telkom divisi *Consumer Service* (DCS) sebagian besar merupakan risiko proses. Dimana terjadi penyimpangan-penyimpangan hasil dengan apa yang telah direncanakan. Sedangkan risiko yang paling berbahaya dan perlu dilakukan pengurangan adalah risiko bisnis berupa semakin banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang usaha serupa yang ada di Indonesia. DCS telah menerapkan *Enterprise Risk Management* dengan cukup baik sesuai dengan *COSO's Enterprise Risk Management - Integrated Framework*.