

**ANALISIS RISIKO IMPLEMENTASI DIGITAL GOLD
PADA TRANSAKSI EMAS RETAIL**

TESIS

**Oleh:
Johan Bramanto
2004190028**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2024**

**ANALISIS RISIKO IMPLEMENTASI DIGITAL GOLD
PADA TRANSAKSI EMAS RETAIL**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister
Manajemen (M.M.) Pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana
Universitas Kristen Indonesia**

**Oleh:
Johan Bramanto
2004190028**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2024**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Johan Bramanto
NIM : 2004190028
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Pascasarjana

Dengan ini menyatakan dengan sebarang-benarnya bahwa tesis yang berjudul “ANALISIS RISIKO IMPLEMENTASI DIGITAL GOLD PADA TRANSAKSI EMAS RETAIL” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tesis saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber Informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari Kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tesis ini dianggap batal.

Kolaka, 5 Februari 2024



Johan Bramanto

2004190028



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
“ANALISIS RISIKO IMPLEMENTASI DIGITAL GOLD
PADA TRANSAKSI EMAS RETAIL”

Oleh:

Nama : Johan Bramanto

NIM : 2004190028

Program Studi : Magister Manajemen

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang tesis guna mencapai gelar Strata Dua / pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 15 Januari 2024

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ir. Adolf B. Heatubun, M.Si
NIP/NIDN: 191708/0014116307

Dr. M. L. Denny Tewu, S.E., M.M
NIP/NIDN: 121952/0311076306

**Ketua Program Studi Magister
Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana

Dr. M. L. Denny Tewu, S.E., M.M
NIP/NIDN: 121952/0311076306

Prof. Dr. dr. Bernadetha Nadeak, M. Pd., PA
NIP/NIDN: 001473/0320116402



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

PERSETUJUAN DOSEN TIM PENGUJI TESIS

Pada tanggal 26 Januari 2024 telah diselenggarakan Sidang Tesis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Dua pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Johan Bramanto
NIM : 2004190028
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Pascasarjana

termasuk ujian Tesis yang berjudul “ANALISIS RISIKO IMPLEMENTASI DIGITAL GOLD PADA TRANSAKSI EMAS RETAIL” oleh tim penguji yang terdiri dari:

	Nama	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Dr. Poerwaningsih S. Legowo, MS.Tr. NIP/NIDN 861256/0323036004	Sebagai Ketua	
2	Dr. Ir. Adolf B. Heatubun, M.Si NIP/NIDN: 191708/0014116307	Sebagai Anggota	
3	Dr. M. L. Denny Tewu, S.E., M.M NIP/NIDN: 121952/0311076306	Sebagai Anggota	

Jakarta, 26 Januari 2024



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Johan Bramanto
NIM : 2004190028
Fakultas : Pascasarjana
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis
Judul : **ANALISIS RISIKO IMPLEMENTASI DIGITAL GOLD PADA
TRANSAKSI EMAS RETAIL**

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Kolaka, 5 Februari 2024



Johan Bramanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kasih dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Analisis Risiko Implementasi Digital Gold Pada Transaksi Emas Retail. Penelitian ini disusun sebagai tugas akhir penulis serta sebagai syarat guna menempuh sidang ujian Magister serta untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen, pada Program Studi Manajemen Universitas Kristen Indonesia.

Dalam mengikuti pendidikan belajar di Program Studi Magister Manajemen UKI, penulis mendapatkan ilmu dan pengajaran yang bermanfaat bagi kehidupan serta wawasan penulis. Penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak dalam mendukung penulisan penelitian ini:

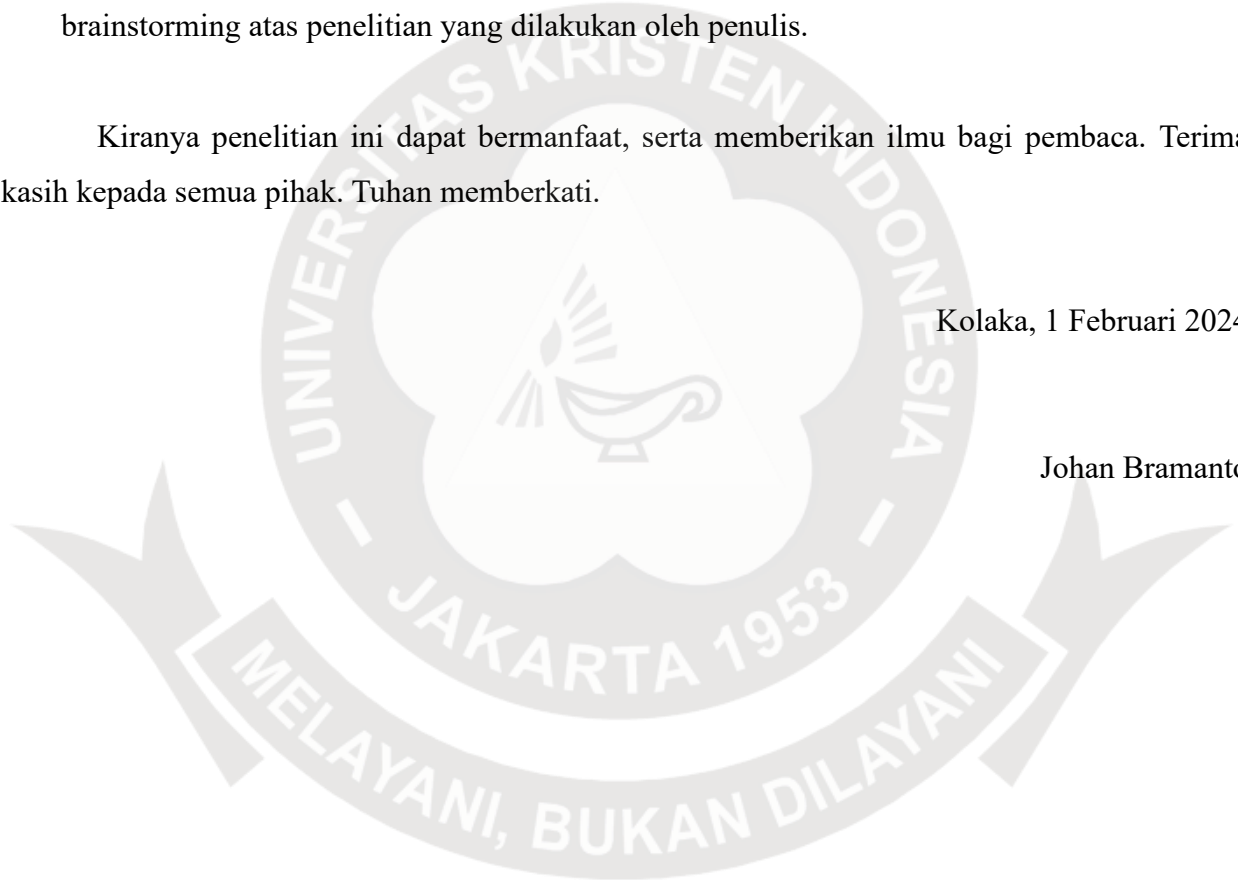
1. Yesus Kristus yang senantiasa memberkati dan menyertai sepanjang hidup penulis.
2. Kedua orang tua penulis Sumardiono dan Kurnia Kristiana yang selalu mendorong dan mendoakan penulis dalam proses kuliah sampai penulisan tesis.
3. Kedua kakak penulis Dr. Yoel Triyanto, M.Pd.K dan Sitaresmi Anggraeni B.A yang selalu mendukung dan mengarahkan penulisan yang dikerjakan oleh penulis.
4. Kekasih hati Olivia Pascallina Depriyanti S.Hut. yang selalu mendampingi penulis dalam proses penyelesaian penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Dhaniswara K. Hardjono, S.H., M.H., M.B.A. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
6. Ibu Prof. Dr. dr. Bernadetha, M. Pd., PA. Selaku Direktur PPs UKI yang mendukung dan memberikan motivasi dan semangat penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak Dr. Ir. Adolf B Heatubun, M. Si. selaku Dosen Pembimbing 1 (satu) yang selalu membimbing dan memberikan arahan, masukan, motivasi serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Bapak Dr. M. L. Denny Tewu, MM selaku Dosen Pembimbing 2 (dua) sekaligus sebagai Kaprodi Magister Manajemen Universitas Kristen Indonesia yang selalu mendorong penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Ibu Dr. Poerwaningsih S. Legowo, MS.Tr. selaku Dosen Penguji yang selalu memberikan masukan dan arahan bagi penulis dari awal sampai akhir penulisan tesis ini.

10. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan pembelajaran dan ilmu bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
11. Rekan – rekan mahasiswa Angkatan 2020 Prodi MM UKI yang selalu memberikan dukungan positif dan memberikan inspirasi atas pandangan – pandangan selama diskusi dalam proses perkuliahan.
12. Rekan – rekan PT ANTAM Tbk yang membantu dalam diskusi, penarikan data dan proses brainstorming atas penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Kiranya penelitian ini dapat bermanfaat, serta memberikan ilmu bagi pembaca. Terima kasih kepada semua pihak. Tuhan memberkati.

Kolaka, 1 Februari 2024

Johan Bramanto



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN TIM PENGUJI TESIS.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6

2.1	Tinjauan Pustaka	6
2.1.1.	Manajemen Risiko	7
2.1.2.	Penelitian Terdahulu.....	8
2.2	Kerangka Berpikir.....	10
BAB III METODE PENELITIAN		12
3.1	Metode Penelitian	12
3.1.1.	Data Penelitian	12
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data	12
3.2	Menghitung Risiko.....	13
3.2.1.	Mengukur Peluang dan Dampak.....	14
3.2.2.	Model Analisis HeatMap.....	15
3.2.3.	Teknik Analisis	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		18
4.1	Hasil Penelitian.....	18
4.3.1	Proses Bisnis Transaksi Retail Emas	18
4.2	Pengukuran KTD	27
4.3.1	Tujuan Perusahaan	27
4.3.2	Hasil Pengukuran.....	29
4.3	Analisis Risiko.....	33

4.3.1 Analisis Heat Map.....	33
4.3.2 Analisis Bow-Tie	36
4.3.3 Strategi Pengembangan Bisnis Online.....	53
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN 1 Hasil Kuesioner Responden.....	58
Hasil Kuesioner tim Marketing.....	58
Hasil Kuesioner CS Butik.....	63
Hasil Kuesioner tim IT.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar narasumber dan metode pengumpulan data.....	13
Tabel 2 Daftar Skala Peluang.....	14
Tabel 3 Daftar Skala Dampak.....	14
Tabel 4 Tabel KTD.....	21
Tabel 5 Jenis Reseller.....	21
Tabel 6 Skala untuk mengukur peluang dari responden marketing.....	29
Tabel 7 Skala untuk mengukur peluang dari responden tim IT & CS Butik	29
Tabel 8 Skala untuk mengukur dampak.....	30
Tabel 9 Pertanyaan dan jawaban dari tim marketing.....	30
Tabel 10 Pertanyaan dan jawaban dari 12 (dua belas) orang CS Butik	31
Tabel 11 Pertanyaan dan jawaban dari tim IT.....	32
Tabel 12 Hasil pengukuran KTD menggunakan rumus $R = P \times D$	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 ISO 31000:2018	8
Gambar 2 Alur Kerangka Berpikir.....	11
Gambar 3 Heat Map.....	15
Gambar 4 Diagram Ishikawa	16
Gambar 5 Bow-Tie Analysis.....	17
Gambar 6 Jenis usaha dan komoditas ANTAM.....	18
Gambar 7 Pilihan Transaksi Emas Retail.....	19
Gambar 8 Proses Bisnis Transaksi Emas ANTAM.....	21
Gambar 9 Alur transaksi offline di butik	22
Gambar 10 Alur transaksi online melalui website	24
Gambar 11 Alur transaksi hybrid BrankasLM.....	26
Gambar 12 Heat map dari KTD yang ada	35
Gambar 13 Bow-Tie KTD Konsumen melanggar SOP terkait minimum pembelian	37
Gambar 14 Heatmap setelah dilakukan mitigasi untuk KTD 1	38
Gambar 15 Bow-Tie KTD CS salah input data konsumen atau data transaksi	40
Gambar 16 Heatmap setelah dilakukan mitigasi untuk KTD 2	41
Gambar 17 Bow-Tie KTD Website tidak bisa diakses	43
Gambar 18 Heatmap setelah dilakukan mitigasi untuk KTD 3	43
Gambar 19 Bow-Tie KTD Konsumen salah memilih butik pengambilan barang.....	45
Gambar 20 Heatmap setelah dilakukan mitigasi untuk KTD 4	46
Gambar 21 Bow-Tie KTD Barang hilang di ekspedisi pengiriman.....	48
Gambar 22 Heatmap setelah dilakukan mitigasi untuk KTD 5	48

Gambar 23 Bow-Tie KTD Konsumen tidak jadi mendaftar keanggotaan.....	50
Gambar 24 Heatmap setelah dilakukan mitigasi untuk KTD 6	50
Gambar 25 Bow-Tie KTD Konsumen tidak bisa mengakses akun email yang terdaftar	52
Gambar 26 Heatmap setelah dilakukan mitigasi untuk KTD 7	52



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Hasil Kuesioner Responden.....	58
---	----



ABSTRAK

Penelitian dalam tesis ini adalah tentang PT ANTAM Tbk., perusahaan pertambangan yang juga memasarkan produk logam mulia seperti emas dan perak. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dan mengukur risiko dengan rumus $R = P \times D$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko meliputi konsumen tidak jadi mendaftar karena tidak bisa datang ke butik untuk transaksi hybrid, website tidak bisa diakses untuk transaksi online dan konsumen tidak bisa mengakses akun email yang terdaftar. Perusahaan berkomitmen untuk mendigitalisasi proses penjualan emas dengan implementasi "Digital Gold," namun mereka juga harus memitigasi risiko yang mungkin muncul seiring dengan digitalisasi, terutama terkait dengan keamanan data dan layanan online. Penelitian ini memberikan wawasan berharga dalam mengelola risiko transaksi online dalam bisnis penjualan emas retail dan menyoroti pentingnya keamanan data dalam lingkungan bisnis yang semakin digital.

Kata Kunci: Analisis Risiko, Investasi, Emas Retail

ABSTRACT

The research in this thesis is about PT ANTAM Tbk., a mining company that also sells precious metal products such as gold and silver. Quantitative research methods are used to collect data and measure risk with the formula $R = P \times D$. The research findings indicate that risks include customers not registering because they cannot come to the boutique for hybrid transactions, the website being inaccessible for online transactions, and customers being unable to access their registered email accounts. The company is committed to digitizing the gold sales process with the implementation of "Digital Gold," but they also have to mitigate potential risks that may arise with digitization, especially concerning data security and online services. This research provides valuable insights into managing online transaction risks in the retail gold sales business and highlights the importance of data security in an increasingly digital business environment.

Keywords: Risk Analyst, Investment, Retail Gold