

## Evaluasi manajemen risiko keamanan informasi call center : Studi kasus PT.XYZ = Evaluation of information security risk management call center : case study at PT.XYZ

Caesario Wahyu Perkasa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517577&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Call center perbankan merupakan salah satu bagian dari organisasi dalam perbankan yang memberikan pelayanan virtual kepada nasabah melalui media akses telepon. Call center memiliki peranan yang jauh lebih penting dari yang dibayangkan oleh sebagian besar orang di perusahaan. Divisi inilah yang menjadi representatif perusahaan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. Sehingga dapat dikatakan sebagai pusatnya data-data penting para nasabah dan reputasi perusahaan sangat dipengaruhi oleh call center. Berada di level 10 besar perusahaan perbankan di Indonesia, menjadikan PT.XYZ meninjau ulang manajemen di lingkungan internalnya. Terfokus pada divisi call center, PT.XYZ menginginkan untuk membuat suatu kebijakan baru terkait dengan manajemen risiko keamanan informasi. Karena keamanan informasi sangat diperlukan untuk menjaga agar data-data nasabah tidak bocor ke pesaing bisnisnya. Selain itu juga untuk meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap PT.XYZ. Penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat keamanan risiko sekaligus membuat suatu kebijakan baru terkait dengan manajemen risiko keamanan informasi di divisi call center yang mengacu kepada ISO 27001:2013, sehingga segala kegiatan yang berkaitan dengan call center dapat lebih terkontrol dan meminimalisir kemungkinan risiko yang dapat merugikan PT.XYZ baik secara finansial maupun fungsional.

.....Call center PT.XYZ is a part of the bank organization that provides virtual services to customers by phone call. Call center has much more important functions than imagined by the mostly people. This division became direct representative of the company that contact with customers, so it can be said as the center of important data from the customers and the company's reputation is strongly influenced by the call center. PT.XYZ is one of the top 10 largest banking companies in Indonesia, making PT.XYZ reviewing its internal environmental management. Focused on call center division, PT.XYZ wants to create a new policy related to information security risk management. Because information security is highly important to keep the customers data not leaked to a competitor business. In addition, to increase the level of customer trust and confidence of the PT.XYZ. This study was conducted to evaluate the safety level of risk at the same time create a new policy related to information security risk management in the division call center which refers to the ISO 27001: 2013, so that all activities related to call center can be better controlled and minimize the possible risks that can harm PT.XYZ both financially and functionally.