

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Mimin (PDAM) Banyumas memiliki jumlah pelanggan aktif dari total 5 wilayah PDAM Tirta Satri Banyumas sebanyak ± 73.300 pelanggan. Hal ini juga akan berdampak terhadap kinerja dan operasional PDAM dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta kepuasan pelayanan perusahaan. Namun, kondisi yang dihadapi dalam penyediaan air minum saat ini antara lain masih rendahnya cakupan pelayanan air minum dan ketersediaan sumber air baku. Loyalitas pelanggan merupakan aset dan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan serta kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kompleksitas masalah yang dihadapi perusahaan membutuhkan sistem yang dapat mengelola masalah atau risiko yang dihadapi. Maka, perlu dilakukannya manajemen risiko agar perusahaan dapat menjalankan sesuai tugas pokoknya. Metode yang digunakan untuk manajemen risiko pada operasional yaitu metode Analytic network process (ANP). ANP mampu merepresentasikan tingkat kepentingan berbagai pihak dengan mempertimbangkan hubungan ketergantungan baik antar kriteria maupun subkriteria berdasarkan bobot dari dari pengambil keputusan terhadap tingkat keberpengaruhan. Hasil dari penelitian ini risiko yang teridentifikasi adalah sebanyak 39 risiko dan dibagi kedalam 5 kelompok risiko. Risiko dengan kategori tinggi adalah kualitas supply yang buruk, debit air kecil, banyak pengaduan, kebocoran pipa, hutang, beban listrik tinggi dengan masing-masing nilai limiting sebesar 0,11074, 0,09119, 0,08842, 0,06197, 0,04889, 0,04806. Prioritas tersebut sebagai dasar pelaksanaan mitigasi sebanyak 33 strategi penanganan yang telah disarankan.

Kata Kunci: Kepuasan, Manajemen Risiko, Analytic Network Process, Mitigasi.