

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang Penelitian**

Kemajuan Teknologi Informasi (TI) yang pesat telah memberikan banyak sekali perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. TI memiliki peran penting dalam penerapan inovasi di berbagai sektor perusahaan, termasuk asuransi. Kemajuan TI terus berlanjut, dari sebelumnya hanya berfungsi sebagai pendukung transaksi dalam proses bisnis, hingga kini menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan. (Vejseli dkk., 2019). Adanya penggunaan inovasi digital yang cepat dari para pesaing dan perubahan perilaku konsumen telah menjadikan tuntutan perusahaan untuk dapat beradaptasi dalam menghadapi perubahan besar terkait Transformasi Digital (TD) (Warner & Wäger, 2019). Banyak perusahaan memulai proses TD dengan mengadopsi prinsip-prinsip Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI) guna mencapai keselarasan antara tujuan bisnis dan pemanfaatan TI (Maghfiroh dkk., 2016). Organisasi harus mampu mengoptimalkan pemanfaatan TI, dengan harapan dapat mendukung otomatisasi proses bisnis dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien (Wibawa & Manuputty, 2020).

TD merupakan sebuah strategi baru bagi perusahaan asuransi dalam melakukan upaya untuk meningkatkan layanan dan efisiensi dari proses bisnis dalam sebuah perusahaan. Sebuah temuan menunjukkan bahwa TD dapat meluas dengan melakukan adaptasi secara bertahap di berbagai elemen berbeda dalam perusahaan yang berdampak pada keseluruhan di dalam sistem administrasi (Gong dkk., 2020). Menurut Mulyana (2021), terdapat empat elemen yang menunjang pengembangan kapabilitas TI baru yang selaras dengan prioritas digital strategis untuk dapat melakukan TD yaitu teknologi, tata kelola, proses, dan bakat. Pimpinan dan para pemangku kepentingan lainnya diharuskan untuk berpikir kreatif agar dapat menemukan strategi baru sebagai celah bagi perusahaan yang dapat menciptakan sinergi yang memberikan kontribusi optimal dalam pencapaian visi dan misi dalam sebuah perusahaan. Penerapan TD pada perusahaan dapat membantu dalam menyesuaikan perkembangan TI dan

mempertahankan daya saing perusahaan di era digital saat ini. Berbagai ancaman pasti akan dihadapi oleh suatu perusahaan dalam melakukan TD.

Pembahasan TD tidak luput dari Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI) yang saling berkaitan satu sama lain. TKTI sendiri merupakan sebuah konsep eksploratif yang terdiri atas kebijakan, prosedur, proses yang dapat meningkatkan kinerja dalam melakukan pengelolaan terhadap TI. Dalam suatu perusahaan, TKTI menjadi tugas dan tanggung jawab dari para pemangku manajemen eksekutif untuk mengontrol formulasi dan implementasi strategi TI perusahaan (De Haes & Van Grembergen, 2004). TKTI dapat memastikan keselarasan antara bisnis dengan TI, melakukan identifikasi matriks untuk memastikan kesesuaian nilai bisnis dari TI, dan mengatur risiko TI (Spremic dkk., 2008). Penerapan TKTI di perusahaan menjadi hal yang sangat penting untuk menunjang efektifitas TD dan dapat memastikan bahwa TI yang digunakan telah mendukung tujuan bisnis, pengelolaan risiko, dan mematuhi regulasi yang berlaku.

Implementasi TD harus disertai dengan penerapan TKTI yang efektif guna mengontrol risiko yang mungkin timbul dan memastikan penggunaan sumber daya perusahaan sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku (Agryan Permana dkk., 2021). Risiko menjadi salah satu faktor utama yang harus dikelola agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan oleh seluruh perusahaan. Kegagalan dalam mengelola risiko dapat menyebabkan dampak buruk, seperti kegagalan perencanaan proyek, proses bisnis yang tidak efisien, dan tujuan bisnis perusahaan tidak terpenuhi (Santosa & Mulyana, 2022). Penggunaan TI sering kali membawa risiko yang dapat mempengaruhi organisasi atau perusahaan (Santosa & Mulyana, 2022). Pengelolaan risiko TI yang baik menjadi solusi untuk meminimalisir bentuk risiko TI yang terjadi pada perusahaan InsurCo.

Saat ini penulis melakukan penelitian mengenai perancangan pengelolaan risiko TI menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dengan area fokus *IT Risk Management* untuk melakukan penilaian pengelolaan risiko TI pada perusahaan InsurCo dalam menunjang keberhasilan TD. Terdapat *Industry 4.0 Readiness*

*Index* (INDI 4.0) yang mengukur kesiapan perusahaan dalam melakukan perubahan menuju industri 4.0 (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2020), InsurCo memperoleh nilai 2.01 dalam mengukur kesiapan perusahaan dalam bertransformasi menuju industri 4.0, sehingga perlu dilakukan peningkatan tata kelola yang baik sesuai dengan area fokus pengelolaan risiko TI. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 4/POJK.05/2021 tentang Penerapan Pengelolaan risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank. Perusahaan asuransi diwajibkan untuk menerapkan pengelolaan risiko yang efektif dalam penggunaan TI dan dilakukan secara terintegrasi untuk setiap tahapnya dimulai dari proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya TI (Komisioner & Jasa, 2015). Kementerian BUMN juga menetapkan regulasi terkait dengan TKTI pada Peraturan Kementerian BUMN Nomor PER-02/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan BUMN (Kementerian BUMN, 2023). Peraturan ini dibuat untuk membantu Kementerian BUMN dalam menghadapi perubahan TI yang pesat.

Terdapat tiga kerangka kerja untuk pengelolaan risiko yang dibandingkan pada penelitian ini yaitu COBIT 2019 *IT Risk Management*, NIST SP 800-30, dan ISO 31000. COBIT 2019 memiliki cakupan yang lebih luas terhadap seluruh proses tata kelola dan manajemen. Terdapat histori peraturan yang menyatakan untuk melakukan *Assessment IT Maturity Level* secara independen untuk BUMN dengan target skor tiga dalam COBIT versi terbaru yaitu COBIT 2019. Oleh karenanya, COBIT 2019 *IT Risk Management* adalah *framework* yang tepat untuk mengelola risiko TI di perusahaan InsurCo.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang mendasari penelitian ini yaitu:

1. Apa saja tujuan TKMTI prioritas pengelolaan risiko TI yang dibutuhkan dalam perusahaan InsurCo?

2. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada tujuan TKMTI prioritas pengelolaan risiko TI berdasarkan penilaian kondisi tingkat kapabilitas saat ini dan targetnya?
3. Bagaimana rancangan perbaikan potensial berdasarkan kesenjangan yang telah teridentifikasi pada tujuan TKMTI prioritas?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab seluruh pertanyaan pada rumusan masalah, yaitu:

1. Mengetahui hasil tujuan TKMTI prioritas pengelolaan risiko TI yang dibutuhkan dalam perusahaan InsurCo.
2. Menyusun rekomendasi perbaikan pada tujuan TKMTI prioritas pengelolaan risiko TI berdasarkan penilaian kondisi tingkat kapabilitas saat ini dan targetnya.
3. Merancang perbaikan potensial berdasarkan kesenjangan yang telah teridentifikasi pada tujuan TKMTI prioritas.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini studi kasus pada sebuah perusahaan InsurCo di Indonesia sehingga praktik pengelolaan yang ditemukan dipengaruhi oleh regulasi, budaya, dan karakteristik industri dari perusahaan InsurCo
2. Referensi kerangka kerja yang digunakan menggunakan faktor desain, tujuan tata kelola dan pengelolaan, area fokus terkait, serta tahapan implementasi dari praktik industri COBIT 2019 dari asosiasi global terkait (ISACA) yang disesuaikan dengan kondisi lokal di subyek riset

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan bagi praktisi yaitu:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait pengelolaan risiko TI serta menjadi gambaran bagaimana perancangan

rekomendasi perbaikan yang dapat menunjang TD InsurCo. Serta menjadi panduan perusahaan dalam melakukan pengelolaan risiko TI

Manfaat yang diharapkan bagi akademisi yaitu:

1. Membantu peneliti selanjutnya untuk menjadikan penelitian ini sebagai referensi penelitian perancangan pengelolaan risiko TI dalam transformasi digital pada perusahaan InsurCo

## **I.6 Sistematika Penelitian**

Penulisan penelitian terdapat enam bab yang mencakup seluruh proses perancangan pengelolaan risiko TI. Adapun sistematika nya sebagai berikut:

### **BAB 1 Pendahuluan**

Pada bab ini berisikan uraian penjelasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisikan serangkaian literatur maupun teori-teori relevan yang digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian dan disertai dengan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan penelitian.

### **BAB 3 Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai metode serta langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan permasalahan penelitian

### **BAB 4 Analisis dan Perancangan**

Pada bab ini berisikan uraian penjelasan mengenai proses analisis perancangan dilakukan untuk memecahkan permasalahan terkait dengan penelitian yang sedang dijalani

### **BAB 5 Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang menjawab semua permasalahan dari rumusan masalah yang telah dibuat serta memberikan masukan terkait tingkat kapabilitas TKMTI pada objek penelitian