

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor asuransi di Indonesia telah mengalami perkembangan teknologi informasi (TI) yang semakin pesat. Hal ini mendorong perusahaan asuransi untuk mulai memanfaatkan TI guna meningkatkan efisiensi dan memperluas jangkauan layanan mereka. Namun, perkembangan TI dan digital yang semakin pesat juga telah menyebabkan disrupsi dalam banyak sektor bisnis, sehingga organisasi *incumbent* terpaksa mempercepat transformasi digital (TD) mereka untuk tetap dapat bersaing (Warner & Wäger, 2019). Kehadiran pesaing yang telah menerapkan digitalisasi seperti *fintech* dan dampak signifikan dari pandemi COVID-19 semakin mempercepat pentingnya implementasi TD di perusahaan asuransi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan asuransi untuk memanfaatkan TI guna meningkatkan daya saing dan memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin kompleks dan dinamis. TD dapat didefinisikan secara berbeda dari berbagai sumber. Pada penelitian kali ini, diambil definisi TD adalah sebagai berikut:

*“Transformasi digital adalah proses perubahan mendasar, yang disebabkan adanya penggunaan teknologi digital yang inovatif disertai dengan pengaruh strategis, sumber daya, dan kemampuan utama untuk meningkatkan nilai suatu entitas secara radikal (misalnya organisasi, jaringan bisnis, industri, atau masyarakat) dan dapat mendefinisikan kembali proposisi nilai bagi para pemangku kepentingan”* (Gong & Ribiere, 2021).

Gurbaxani & Dunkle (2019) menyatakan bahwa TD dapat menjadi faktor kunci bagi organisasi *incumbent* untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar mereka dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat akibat disrupsi teknologi. Implementasi TD dapat membantu organisasi untuk memperkenalkan model bisnis baru yang lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan operasional organisasi, serta memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan inovatif (Jewer & Van Der Meulen, 2022). Selain itu, TD juga memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kapabilitas TI dan inovasi produk atau layanan yang dapat

memberikan keuntungan kompetitif dalam industri (Mulyana dkk., 2021). Namun, implementasi TD tidaklah mudah karena sering terjadi kegagalan dengan dugaan adanya tata kelola teknologi informasi (TKTI) yang buruk (Obwegeser dkk., 2020). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Obwegeser dkk., 2020) menunjukkan bahwa organisasi sering mengalami kegagalan dalam menyediakan struktur dan tata kelola untuk proyek TD karena tidak mampu menemukan keselarasan antara proses bisnis dan kepemilikan yang dapat melakukan upaya perubahan. Data ini diambil dari 1.030 umpan balik dari para eksekutif digital. Selain itu, pelaku kejahatan siber yang semakin canggih dan beragam juga menjadi kendala serius bagi perusahaan dalam melakukan implementasi TD (Sulistiyowati dkk., 2020). Oleh karena itu, organisasi perlu menyiapkan efektivitas dan keselarasan antara TI dan bisnis dengan menyiapkan mekanisme TKTI secara matang (Vejseli dkk., 2019) guna menemukan kembali visi dan strategi, struktur organisasi, proses, kapabilitas, dan budaya yang dapat mengubah organisasi, pangsa pasar, dan seluruh industri (Gurbaxani & Dunkle, 2019). Penelitian ini mengambil definisi TKTI sebagai berikut:

*“TKTI adalah bagian integral dari tata kelola organisasi yang dipertanggungjawabkan oleh dewan direksi. Ini melibatkan struktur (yaitu, Chief Information Officer (CIO)), proses (yaitu, perencanaan strategis TI) dan mekanisme relasional (yaitu, kepemimpinan TI) yang memungkinkan kedua pemangku kepentingan bisnis dan TI dalam melaksanakan tanggung jawab mereka dalam mendukung keselarasan antara bisnis/TI dan penciptaan serta memberi perlindungan untuk nilai bisnis TI” (De Haes dkk., 2020).*

Berdasarkan definisi di atas telah ditetapkan bahwa TKTI memiliki tiga mekanisme utama yaitu, struktur, proses, dan relasional (Vejseli dkk., 2019). Mekanisme TKTI ini memiliki peran penting sebagai pengawal organisasi melakukan TD dan memberikan dampak yang signifikan. Selain itu, organisasi perlu mengembangkan kapabilitas TI baru yang sesuai dengan prioritas strategis digital yang melibatkan empat elemen, yaitu teknologi, tata kelola, proses, dan bakat (Mulyana dkk., 2021).

ReinsurCo adalah badan layanan publik di Indonesia yang beroperasi di sektor reasuransi dan penjaminan, berada di bawah pengawasan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kementerian BUMN, sebagai entitas yang bertanggung jawab atas pengawasan BUMN di Indonesia, memberikan panduan melalui Peraturan Menteri BUMN PER-2/MBU/03/2023. Peraturan ini mencakup standarisasi prinsip keamanan informasi, yang merupakan prosedur penting untuk melindungi informasi dari berbagai ancaman guna memastikan kelancaran bisnis dan maksimalisasi pengembalian investasi serta peluang bisnis (Sheikhpour & Modiri, 2012). Kepentingan keamanan informasi ini semakin ditekankan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Undang-Undang ini mengakui bahwa perkembangan TI telah memudahkan pengumpulan dan transfer data pribadi tanpa sepengetahuan subjek data pribadi, sehingga berpotensi merusak hak konstitusional mereka. Selain itu, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 4 /POJK.5/2021 juga menetapkan kewajiban perusahaan asuransi untuk menjaga keamanan seluruh informasi Lembaga Jasa Keuangan Non-bank (LJKNB), termasuk kerahasiaan dan data pribadi konsumen serta pihak terafiliasi lainnya. Untuk mematuhi berbagai panduan dan regulasi ini, ReinsurCo dapat merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi perusahaan asuransi. Bab 9 Pasal 65 dari peraturan tersebut menegaskan bahwa "Perusahaan Asuransi wajib menerapkan tata kelola teknologi informasi yang efektif". Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan penerapan standar keamanan informasi yang baik dan memenuhi ketentuan hukum yang berlaku.

Salah satu upaya yang dilakukan ReinsurCo dalam menerapkan TKTI yang efektif adalah dengan melakukan penilaian tata kelola yang mereka miliki. ReinsurCo telah menerbitkan laporan tahunan pada tahun 2021 yang menunjukkan bahwa organisasi ini telah memperoleh nilai sebesar 3,40 (maksimum 5,00) untuk kematangan TKTI, setelah dilakukan penilaian dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019. Hal ini menunjukkan bahwa semua proses TI telah terdefinisi dengan jelas, didokumentasikan dengan baik, dan telah dikomunikasikan secara efektif kepada pihak yang terkait. Akan tetapi, ReinsurCo masih menjalankan

proses TKTI secara tradisional dan praktik TKTI tradisional belum tentu efektif untuk mengawal TD (Robbiyani dkk., 2022). Penelitian lain yang dilakukan oleh Pahrevi dkk. (2022) menemukan bahwa hanya 9% dari mekanisme TKTI baru ditemukan pada ReinsurCo, sementara sebanyak 91% masih merupakan mekanisme TKTI lama. Selain itu, Masterplan Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2021-2025 yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga memandatkan percepatan TD bagi perusahaan asuransi, yang merupakan sektor dari industri finansial. Hal ini mempertegas arahan yang juga diberikan oleh Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 21 Tahun 2020 kepada ReinsurCo untuk mengukur tingkat kesiapan organisasi dalam transformasi menuju Industri 4.0 dengan menggunakan Indeks Kesiapan Industri 4.0 (INDI 4.0). Meski INDI 4.0 memiliki fokus, tujuan, dan pendekatan yang sedikit berbeda dengan COBIT 2019, keduanya memiliki beberapa persamaan dalam hal orientasi pada bisnis, pengukuran, dan pengendalian yang menjadi fokus utama, serta pentingnya aspek keamanan informasi. Baik INDI 4.0 maupun COBIT 2019 mendorong organisasi untuk melakukan transformasi digital, terutama dalam hal adopsi TI terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis. Oleh karena itu, penyusunan manajemen keamanan informasi diperlukan untuk meningkatkan kesiapan TI ReinsurCo dalam menghadapi TD.

Penelitian ini akan membahas perancangan TKTI untuk ReinsurCo dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 *Information Security*. Hal ini bertujuan untuk memenuhi panduan dan ketentuan yang ada, utamanya pada keamanan informasi yang dimiliki ReinsurCo. Dengan terpenuhinya hal tersebut, ReinsurCo dapat meningkatkan kinerjanya dengan menyelaraskan perencanaan teknologi dan strategi organisasi.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini yaitu:

1. Apa saja tujuan tata kelola manajemen teknologi informasi (TKMTI) keamanan informasi yang dibutuhkan oleh ReinsurCo?

2. Bagaimana menyusun rekomendasi optimalisasi tujuan TKMTI berdasarkan hasil analisis kesenjangan tujuh komponen kemampuan yang dimiliki saat ini dan target?
3. Bagaimana merancang optimalisasi yang esensial pada tujuan TKMTI berdasarkan hasil penyusunan rekomendasi?

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

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi tujuan TKMTI keamanan informasi yang dibutuhkan oleh ReinsurCo.
2. Menyusun rekomendasi optimalisasi tujuan TKMTI berdasarkan keadaan perusahaan sesuai dengan tingkat kematangan ReinsurCo saat ini dan akan dicapai.
3. Merancang perbaikan esensial pada tujuan TKMTI berdasarkan hasil rekomendasi.

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

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membahas studi kasus pada sebuah perusahaan Reasuransi yang berlokasi di Indonesia, sehingga praktik pengelolaan yang ditemukan akan dipengaruhi oleh regulasi budaya dan karakteristik industri dari organisasi tersebut.
2. Kerangka kerja yang digunakan akan mengambil referensi dari faktor desain tujuan tata kelola dan pengelolaan, area fokus terkait, serta tahapan implementasi dari praktik industri.

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

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat bagi praktisi adalah menambah pengetahuan tentang penerapan kerangka kerja COBIT 2019 dalam perancangan manajemen keamanan informasi, serta dapat menjadi referensi bagi praktisi dalam pembuatan rencana strategis untuk rekomendasi perusahaan.

2. Manfaat bagi perusahaan adalah perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kesiapan perusahaan dalam menghadapi perubahan digital berdasarkan indeks hasil evaluasi kesiapan TD.