

# BAB 1 PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Transformasi Digital (TD) sangat dibutuhkan oleh sebagian besar organisasi saat ini sebagai strategi untuk meningkatkan layanan dan efisiensi perusahaan (Gong dkk., 2020). *Master Plan* Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2021-2025 juga menekankan untuk melakukan akselerasi transformasi digital kepada industri (OJK, 2021). Dengan menerapkan TD yang merupakan suatu akselerasi digital dalam organisasi, diyakini dapat memberikan perubahan dalam perusahaan, baik dalam proses bisnis, operasional dan pengalaman pelanggan (Hadiono dkk., 2020). TD juga sangat mempengaruhi dalam kinerja organisasi dan sudah terbukti berdasarkan penelitian Mulyana dkk (2023), untuk mencapai TD diperlukan prioritas yang tinggi terhadap tata kelola, namun masih terdapat beberapa perusahaan yang gagal dikarenakan tata kelola yang buruk (Obwegeser dkk., 2020). Terlebih 3 tahun yang lalu terdapat pandemi COVID19 yang memaksa perusahaan melakukan transformasi digital (Pahrevi dkk., 2022). Sehingga TKTI memiliki peran yang penting dalam suatu inisiatif digital organisasi (Mulyana dkk., 2021). Perusahaan juga perlu memperhatikan TKTI yang sesuai dalam organisasi yaitu dengan memastikan penyesuaian antara TI dan bisnis pada suatu organisasi (Peterson, 2004). Berdasarkan pentingnya TKTI dalam organisasi, banyak organisasi yang menerapkan fokus khusus terhadap tata kelola teknologi informasi (TKTI) (De Haes dan Van Grembergen, 2008). Bahkan saat ini, perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telah menerapkan tata kelola di seluruh perusahaannya yang tertulis dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor: PER-02-MBU-03-2023 yang menjelaskan bahwa perusahaan BUMN agar menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (Menteri BUMN, 2023). Berdasarkan hal tersebut InsurCo yang merupakan perusahaan asuransi BUMN wajib menerapkan GCG dalam perusahaannya sehingga dapat menciptakan perusahaan yang mempunyai nilai, jangka panjang dan meningkatnya kinerja dan juga telah dilakukan pada penelitian sebelumnya bahwa terdapat pengaruh positif mekanisme TKTI terhadap TD pada sektor asuransi (Mulyana dkk., 2022).

Teknologi Informasi (TI) saat ini sangat berkembang sangat pesat sehingga dibutuhkan dalam perusahaan, dengan adanya TI perusahaan dapat meningkatkan kualitas informasi dan layanan menjadi lebih baik sehingga dapat meningkatkan efisiensi perusahaan (Bahtiar dkk., 2020). Dahulu penggunaan TI hanya digunakan sebagai *support* sistem suatu perusahaan, namun dengan berkembangnya teknologi semakin banyak masyarakat yang tersadar akan pentingnya teknologi, berdasarkan hal tersebut perusahaan ikut tersadar akan teknologi dapat membantu dalam kepuasan pelanggan (Aditya dkk., 2019). Layanan yang ada dalam TI merupakan aset dalam perusahaan sehingga dengan diterapkannya layanan TI dalam suatu perusahaan akan berkurangnya risiko dalam kerugian pendapatan, menambah hubungan bisnis dan tercapainya tujuan perusahaan (Fauzi dkk., 2014). Sehingga agar mendapatkan layanan TI yang baik maka perlu dilakukan pengelolaan layanan TI, sebab dengan adanya pengelolaan layanan TI, perusahaan dapat memastikan bahwa layanan TI yang tersedia sesuai dengan kebutuhan perusahaan, sehingga dengan dilakukan pengelolaan yang baik maka akan membantu perusahaan dalam memberikan *value* melalui layanan TI, optimalisasi risiko dan optimalisasi *resource* (Aditya dkk., 2019). Dalam melakukan pengelolaan layanan TI terdapat kebijakan operasional dalam Peraturan Menteri BUMN tentang Pengembangan layanan TI Nomor : PER-02-MBU-03-2023 yang menjelaskan bahwa perusahaan BUMN wajib untuk menerapkan pengembangan layanan TI yang dapat bermanfaat dan dilakukan sesuai dengan praktik serta mengacu rencana strategis TI dan terdapat peraturan mengenai keberlangsungan layanan TI yang menjelaskan bahwa perusahaan BUMN wajib untuk melakukan evaluasi atas rencana dalam keberlangsungan layanan TI dengan melibatkan pengguna TI (Menteri BUMN, 2023).

InsurCo perlu melakukan pengukuran untuk mengidentifikasi pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik di BUMN melalui pengukuran pelaksanaan dan penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik di BUMN yang dilaksanakan (Menteri BUMN, 2023). Terlebih lagi terdapat *Indonesia Industry 4.0 Readiness Index* atau INDI 4.0 oleh Kementerian Perindustrian Republik Indonesia No 21 Tahun 2020 untuk dijadikan landasan untuk implementasi pengukuran kesiapan

perusahaan dalam bertransformasi menuju *industry* 4.0 (Menteri Perindustrian RI, 2020) dan InsurCo memiliki nilai 2,01 sehingga masih perlu dilakukan peningkatan, terlebih InsurCo sedang melakukan transformasi dari tradisional ke digitalisasi sehingga membutuhkan perbaikan dalam pengelolaan layanan TI. Untuk melakukan peningkatan terhadap tata kelola pada pengelolaan layanan TI sesuai regulasi tersebut, maka diperlukan kerangka kerja yang digunakan untuk menyelaraskan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Untuk kerangka kerja, beberapa kerangka kerja dapat digunakan untuk menerapkan perancangan dan pengelolaan layanan TI, namun biasanya perusahaan BUMN menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dalam melakukan pengukuran TKMTI dikarenakan peraturan yang pernah berlaku yaitu Peraturan Menteri BUMN Nomor: S-122/MBU/DSI/05/2021 dalam klaster jasa asuransi yang mewajibkan perusahaan agar dapat menggunakan *framework* COBIT versi terbaru (Menteri BUMN, 2021). Sehingga kerangka kerja COBIT 2019 sudah lama diimplementasikan pada perusahaan BUMN untuk melakukan pengukuran TKMTI. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti berfokus dalam merancang pengelolaan layanan TI menggunakan kerangka kerja COBIT yang terbaru yaitu COBIT 2019 yang merupakan kerangka kerja dengan *output* pengukuran kematangan tata kelola dalam perusahaan dengan fokus COBIT 2019 *Governance and Management Objectives* (GMO).

Pada penelitian sebelumnya telah dilakukan penelitian mengenai mekanisme TKTI yang mempengaruhi TD (Mulyana dkk., 2021) serta sudah memvalidasi bahwa mekanisme TKTI berpengaruh terhadap TD, penelitian ini juga mengidentifikasi mekanisme TKTI hibrida yang mempengaruhi TD pada *industry* bank dan asuransi di Indonesia (Mulyana dkk., 2022). Berdasarkan penelitian tersebut, dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh mekanisme TKTI hibrida terhadap TD dan kinerja organisasi industri asuransi (Artha dkk., 2022; Fortuna dkk., 2023; Robbiyani dkk., 2022; Wahyuni dkk., 2022). Serta mengukur sejauh mana pengaruh mekanisme pada TD dan kinerja organisasi pada industri asuransi (Mulyana dkk., 2023). Namun diperlukan penelitian lebih dalam lagi

dalam industri asuransi mengenai pengelolaan layanan TI yang dapat mendukung perjalanan TD dan *Master Plan* Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2021-2025 juga menekankan untuk melakukan akselerasi transformasi digital kepada industri asuransi (OJK, 2021).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan permasalahan yang terdapat dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Apa saja tujuan TKMTI pengelolaan layanan TI yang dibutuhkan pada InsurCo?
- b. Bagaimana rekomendasi perbaikan tujuan TKMTI tersebut berdasarkan penilaian tujuh komponen TKMTI dalam kondisi saat ini dan masa depan?
- c. Bagaimana hasil rancangan perbaikan esensial pada tujuan TKMTI dengan penilaian tujuh komponen TKMTI berdasarkan hasil kesenjangan yang dilakukan sebelumnya?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui tujuan TKMTI pengelolaan layanan TI yang dibutuhkan oleh InsurCo.
- b. Menyusun rekomendasi perbaikan tujuan TKMTI berdasarkan tujuh komponen tujuan TKMTI yang sudah diidentifikasi pada kondisi saat ini dan masa depan.
- c. Merancang perbaikan yang esensial pada tujuan TKMTI tersebut berdasarkan hasil kesenjangan yang telah dilakukan.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Pada penelitian ini memiliki batas ruang lingkup yaitu:

1. Penelitian ini berfokus dalam perusahaan asuransi di Indonesia sehingga hasil implementasi yang didapatkan merupakan pengaruh dari regulasi, budaya dan karakteristik dalam perusahaan.
2. Penelitian ini berfokus dalam penggunaan kerangka kerja COBIT 2019 GMO dan berfokus terhadap perancangan pengelolaan layanan TI untuk transformasi InsurCo.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi praktisi, penelitian ini dapat melengkapi *knowledge base* penelitian merancang pengelolaan layanan TI dengan COBIT 2019 GMO dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menghasilkan suatu rekomendasi dan rancangan perbaikan yang dapat membantu pihak InsurCo.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB 1 Pendahuluan**

Pada pendahuluan, peneliti menjelaskan mengenai latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori baik umum maupun khusus yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, disertai dengan penelitian terdahulu.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai metode atau langkah-langkah yang digunakan saat penelitian untuk mengumpulkan informasi yang dapat menyelesaikan permasalahan penelitian.

### **BAB IV Analisis dan Perancangan**

Bab ini menjelaskan hasil rekap analisis dan perancangan dari kumpulan data-data penelitian.

### **BAB V Analisis Pengolahan Data**

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data-data yang telah didapat dari proses pengumpulan data sebelumnya menjadi suatu informasi.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menjelaskan jawaban atas pertanyaan permasalahan penelitian dan kesimpulan yang dihasilkan dalam proses penelitian. Peneliti juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.