

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fintech di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, yang diakibatkan oleh kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan solusi keuangan yang lebih maju dan inklusif. Saat ini, Indonesia telah menjadi salah satu pasar terbesar di Asia Tenggara dalam penerapan *Fintech*, dengan 336 perusahaan penyedia layanan *Fintech* terdaftar di Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFTECH) (Putri, 2025). Dari keseluruhan perusahaan tersebut, 98 di antaranya telah memperoleh lisensi resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang menandakan perkembangan dalam kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku (Otoritas Jasa Keuangan, 2024). Pertumbuhan ini tidak hanya menunjukkan peningkatan dalam penggunaan teknologi di bidang keuangan, tetapi juga menunjukkan bahwa masyarakat semakin menyadari pentingnya akses ke layanan keuangan digital. Namun, tantangan dalam hal literasi keuangan, perlindungan konsumen, dan penyesuaian terhadap regulasi yang selalu berubah masih merupakan tantangan utama yang perlu diatasi agar *Fintech* dapat bertahan (Irdana et al., 2023).

Salah satu jenis layanan *Fintech* yang paling umum adalah P2P Lending dan deposito, yang memungkinkan peminjam dan pemberi pinjaman dapat berhubungan secara langsung tanpa perlu melewati lembaga keuangan konvensional. P2P Lending memberikan kesempatan kepada UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) atau perusahaan untuk mendapatkan modal dari investor melalui platform online, sedangkan deposito digital menyediakan produk tabungan dengan tingkat bunga menarik melalui platform *Fintech*. Berbagai perusahaan *Fintech* di sektor P2P Lending dan deposito telah mendapatkan izin resmi dari OJK, yang menunjukkan bahwa mereka beroperasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Kurniawansyah et al., 2023). Layanan-layanan ini semakin diminati karena menawarkan kemudahan dan fleksibilitas yang tidak ada dalam layanan keuangan konvensional, serta memungkinkan orang-orang untuk mendapatkan akses ke layanan keuangan dengan cara yang lebih efektif dan terbuka (Budiana et al., 2024).

Financial Company merupakan perusahaan teknologi finansial yang berfokus pada penyediaan pinjaman daring bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta individu yang kesulitan mengakses layanan perbankan konvensional, yang seringkali memiliki persyaratan yang rumit dan birokrasi. Dengan tujuan untuk meningkatkan akses keuangan di Indonesia, *Financial Company* berupaya menjadi jembatan yang efisien antara pemberi dana dan penerima pinjaman melalui proses yang cepat, jelas, dan aman. Dengan memanfaatkan teknologi canggih, perusahaan ini berusaha memberikan

pengalaman yang lebih baik bagi pengguna saat mengakses layanan keuangan serta mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat. Salah satu produk utama dari *Financial Company* adalah aplikasi *Financial Company* P2P, yang menyederhanakan proses pengajuan pinjaman bagi pengguna dibandingkan dengan bank konvensional. Aplikasi ini dirancang untuk membantu pengguna lebih memahami peluang dan persyaratan pinjaman, memudahkan mereka dalam mengambil keputusan yang lebih bijak. Selain itu, *Financial Company* juga menyediakan aplikasi Deposito digital, yang menawarkan pilihan investasi menarik dengan hasil yang kompetitif, membantu pengguna dalam pengelolaan dan peningkatan keuangan mereka secara efektif.

Financial Company telah mengubah praktik pengelolaan TI mereka sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 11/POJK.03/2022 mengenai Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (OJK, 2022). Regulasi ini memberikan suatu struktur yang mengatur dalam sebuah manajemen TI, yang mencakup pada pengelolaan resiko, perlindungan data, serta pengaturan akses terhadap informasi keuangan pelanggan. Pada Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 11 /POJK.03/2022 tentang penyelenggaraan teknologi informasi oleh bank umum, aturan ini menekankan bahwasannya kebijakan TI untuk mengelola risiko dengan efektif. Sebagai respons, *Financial Company* telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Keamanan Informasi (ISMS) yang didasarkan pada Alibaba Cloud. Tindakan ini didukung oleh dokumen cakupan ISMS yang membahas pengelolaan keamanan informasi menurut regulasi, seperti yang dijelaskan dalam *ISMS Scope Document*. Selain itu, metode penilaian risiko yang diuraikan dalam dokumen *Risk Assessment Methodology* membantu perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengatasi ancaman terhadap data sensitif. Kebijakan Keamanan Layanan Komputasi Awan yang terdapat dalam *Cloud Computing Service Security Policy* juga memberikan arahan mengenai enkripsi, batasan akses, dan pengelolaan konfigurasi keamanan cloud (OJK, 2022).

Di samping itu, pasal 4 menetapkan perlunya prosedur untuk mengelola risiko dan mengatur akses terhadap data. *Financial Company* telah menerapkan kontrol akses dengan beberapa faktor dan persetujuan tingkat tinggi, sebagaimana diatur dalam *Access Control Policy*. Prosedur ini menjamin bahwa hanya individu yang berwenang yang bisa mengakses informasi penting. Pengelolaan kata sandi yang aman, seperti yang dijelaskan dalam Kebijakan *Password Management Policy*, melengkapi kebijakan ini dengan penerapan enkripsi dan kombinasi kata sandi yang kuat. Selain itu, *Data Encryption Standard Policy* memperkuat perlindungan data selama penyimpanan dan pengiriman dengan teknik enkripsi yang memenuhi standar (OJK, 2022).

Pasal 6 mengharuskan perusahaan untuk melaksanakan pengawasan dan penilaian secara teratur pada sistem TI mereka. *Financial Company* telah

mengadopsi kebijakan Evaluasi *internal*, sesuai yang diatur dalam *Internal Evaluasi Policy*, guna mengamati dan menilai efektivitas sistem. Rincian lebih lanjut mengenai tujuan dan rencana keamanan informasi terdapat dalam dokumen *Information Security Objectives and Plan*. Selain itu, *System Monitoring and Management Policy* memberikan panduan untuk mengawasi perangkat keras dan perangkat lunak, guna mendeteksi potensi masalah lebih awal. Penilaian secara berkala terhadap kinerja sistem juga dilakukan sesuai dengan kebijakan *Management Review Policy*, memastikan kepatuhan terhadap regulasi OJK serta peningkatan berkelanjutan (OJK, 2022).

Di tengah perkembangan sektor *Fintech*, *Financial Company* menghadapi beberapa tantangan penting terkait dengan manajemen teknologi informasi dan risiko, yang dapat mempengaruhi efisiensi operasional serta kepercayaan dari pengguna. Salah satu isu utama adalah perlindungan data pengguna, di mana kemungkinan kebocoran informasi dapat menyebabkan kerugian finansial serta merugikan citra perusahaan (Fika et al., 2023). Selain itu, kepatuhan terhadap berbagai regulasi yang ketat menjadi kendala, seperti yang juga ditemukan dalam studi-studi lain mengenai pentingnya manajemen TI yang berdasarkan regulasi untuk menjaga keberlanjutan dan efisiensi operasional (Sari et al., 2023). Departemen pengembangan TI di perusahaan ini pun menghadapi kegagalan dalam investasi TI, termasuk keterlambatan pelaksanaan perangkat lunak hingga tiga tahun yang berakhir tanpa digunakan, sebagaimana masalah yang teridentifikasi dalam Evaluasi sistem TI di organisasi lain menunjukkan perlunya pengelolaan yang lebih baik (Ramadhan & Mansur, 2024). Hal ini menegaskan bahwa investasi teknologi di industri *Fintech*, meskipun penting, tidak akan efektif tanpa didukung oleh tata kelola yang kuat, terstruktur, dan berorientasi pada keberlanjutan. Tata kelola TI yang baik menjadi landasan untuk memastikan bahwa setiap investasi teknologi tepat sasaran, efisien, serta memberikan nilai tambah bagi bisnis dan pengguna. Ketidakefisienan ini berdampak buruk pada proses bisnis, kinerja perusahaan, dan pengalaman pengguna, yang terlihat dari perbedaan penilaian aplikasi di *Play Store*, yaitu 4,6 untuk Deposito digital yang relatif baik, dan 2,9 untuk *Financial Company* P2P yang menunjukkan adanya masalah pada kualitas layanan. Isu-isu ini menggarisbawahi perlunya perbaikan dalam manajemen TI dan strategi pengurangan risiko untuk mendukung pertumbuhan perusahaan.

COBIT 2019 merupakan framework yang digunakan untuk membantu dalam sebuah organisasi dalam mengendalikan resiko yang berkaitan dengan teknologi serta meningkatkan pada layanan teknologi informasi secara terstruktur. Kerangka kerja ini mencakup panduan yang jelas dalam proses Governance and Management Objectives, seperti *Align, Plan, and Organize* (APO), *Build, Acquire, and Implement* (BAI), *Deliver, Service, and Support* (DSS), serta *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA), yang memastikan bahwa seluruh aspek TI yang diperlukan dengan efisien dan mendukung pada kebutuhan bisnis (Yolanda,

Wulandari Ginting, et al., 2023). COBIT 2019 juga memberikan arahan untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi melalui pengelolaan layanan TI, pengendalian operasional, serta pemantauan kinerja, sehingga layanan yang disediakan dapat memenuhi harapan para pemangku kepentingan, mendukung tujuan strategis perusahaan, dan mematuhi regulasi yang ada (Mambu et al., 2023). Dengan penerapan kerangka kerja ini, perusahaan seperti *Financial Company* dapat memaksimalkan penggunaan teknologi, mengurangi risiko gangguan operasional, dan memastikan layanan TI yang konsisten dalam mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (Alwi Azis Mahendra, Fedro Ali Handro, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan kerangka kerja COBIT 2019 telah dijalankan oleh *Financial Company* serta dampaknya terhadap pengelolaan teknologi informasi perusahaan. Evaluasi ini penting dilakukan mengingat terdapat berbagai permasalahan mendasar, seperti belum optimalnya dokumentasi kebijakan dan prosedur TI, rendahnya pemahaman staf terhadap kebijakan kesinambungan layanan, belum konsistennya pelaksanaan uji *Business Continuity Plan* (BCP), dan terbatasnya sistem otomatis untuk pemantauan kapasitas serta pemulihan gangguan layanan. Permasalahan ini diperparah dengan adanya kesenjangan antara kebijakan formal dan praktik harian, serta minimnya koordinasi lintas fungsi dalam pengelolaan teknologi informasi. Dalam lingkungan industri Fintech yang sangat kompetitif dan diatur secara ketat oleh regulator, penerapan tata kelola TI yang terstruktur dan efektif menjadi hal krusial untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi, menjamin efisiensi operasional, dan menjaga kepercayaan pengguna (Fahreza & Soewito, 2024).

Selain mengevaluasi kondisi eksisting, penelitian ini juga menyusun dokumen analisis terhadap layanan di departemen pengembangan TI berdasarkan kerangka COBIT 2019, dengan fokus pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) dan *Build, Acquire, and Implement* (BAI). Kedua domain ini dipilih berdasarkan hasil penilaian Design Factor yang menunjukkan tingginya kebutuhan terhadap strategi pertumbuhan dan kestabilan layanan (DF1), efektivitas metode implementasi TI (DF5), dan kepatuhan terhadap regulasi industri (Alwi Azis Mahendra, Fedro Ali Handro, 2024). Evaluasi dilakukan melalui pendekatan gap analysis, dengan membandingkan kondisi aktual perusahaan dengan kondisi ideal berdasarkan COBIT *Performance Management*. Pendekatan ini telah terbukti efektif dalam membantu organisasi melakukan perencanaan tata kelola yang terarah dan relevan (Yolanda, Wulandari Ginting, et al., 2023).

Untuk memperkuat hasil evaluasi, penelitian ini menggunakan pengukuran kinerja melalui indikator *Key Performance Indicators* (KPI) yang dirancang berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC). Setiap indikator dikaitkan dengan pendekatan *Goals Cascade* dalam COBIT 2019, mulai dari *Enterprise Goals*, *Alignment Goals*, hingga ke *Management Objectives* pada domain DSS dan

BAI. Misalnya, peningkatan efisiensi layanan TI diarahkan dari *Enterprise Goal* terkait optimasi biaya, menuju *Alignment Goal* tentang kualitas layanan, hingga ke *Management Objective* seperti DSS01 dan BAI04 yang mendukung pengelolaan serta implementasi solusi teknologi yang berkelanjutan (Putra et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan COBIT 2019 memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional, manajemen risiko, dan keberlanjutan layanan TI. Domain DSS mendukung pemantauan dan evaluasi berkala untuk menjaga kestabilan operasional, sedangkan domain BAI berperan dalam memastikan perencanaan serta implementasi solusi TI yang selaras dengan kebutuhan bisnis (Alwi Azis Mahendra, Fedro Ali Handro, 2024). Berdasarkan temuan dan kesenjangan yang teridentifikasi, penelitian ini merumuskan roadmap perbaikan tata kelola TI yang dirancang sebagai strategi implementasi berkelanjutan. Roadmap ini mencakup potensi perbaikan dari sisi *people*, seperti peningkatan literasi kebijakan dan pelatihan staf; sisi *process*, berupa standarisasi prosedur, pelaksanaan uji BCP yang konsisten, serta penguatan manajemen insiden; dan sisi *technology*, termasuk sistem monitoring otomatis, penguatan keamanan *cloud*, serta enkripsi data sesuai standar industri. Dengan langkah-langkah tersebut, *roadmap* diharapkan memperkuat keselarasan antara strategi TI dan arah bisnis perusahaan, serta memastikan peningkatan kapabilitas tata kelola TI yang selaras dengan praktik terbaik (Algiffary et al., 2023).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tata kelola teknologi informasi pada Departemen Pengembangan TI di Financial Company dapat dianalisis dan dievaluasi menggunakan framework COBIT 2019, khususnya pada domain Deliver, Service, and Support (DSS) dan Build, Acquire, and Implement (BAI)?
2. Bagaimana perancangan roadmap implementasi tata kelola TI yang strategis dapat disusun berdasarkan hasil evaluasi framework COBIT 2019 pada domain DSS dan BAI untuk meningkatkan efektivitas dan kapabilitas pengelolaan teknologi informasi di Financial Company?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka pada penelitian ini bertujuan sebagai berikut ini :

1. Menganalisis dan mengevaluasi tata kelola teknologi informasi pada Departemen Pengembangan TI di Financial Company dengan mengacu pada framework COBIT 2019, khususnya pada domain Deliver, Service, and Support (DSS) dan Build, Acquire, and Implement (BAI).

2. Menyusun rekomendasi roadmap implementasi strategis tata kelola TI berdasarkan hasil analisis domain DSS dan BAI dalam framework COBIT 2019 guna meningkatkan efektivitas pengelolaan teknologi informasi di Financial Company.

1.4. Batasan Penelitian

Adapun adanya batasan masalah dalam penelitian Evaluasi IT Governance menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus : *Financial Company*) yaitu :

1. Ruang lingkup penelitian ini akan focus pada Evaluasi tata kelola TI di Perusahaan *Financial Company* dengan menggunakan Framework COBIT 2019.
2. Penelitian ini berfokus menggunakan domain DSS dan BAI dalam mengEvaluasi yang menggunakan Framework COBIT 2019.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dalam mengEvaluasi tata kelola SI/TI pada perusahaan *Financial Company*:

1. Penelitian ini membantu *Financial Company* dalam mengenali dan mengontrol risiko TI yang ada, dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sistem teknologi informasi. Dengan menggunakan COBIT 2019, perusahaan bisa meningkatkan pengelolaan TI secara lebih terstruktur dan terukur.
2. Dalam industri *Fintech* yang diawasi oleh OJK, penelitian ini membantu *Financial Company* memastikan bahwa semua proses dan sistem TI perusahaannya sesuai dengan regulasi yang berlaku. Penting untuk menjaga reputasi perusahaan dan menghindari sanksi yang dapat merugikan.
3. Studi ini bertujuan untuk memperkuat tata kelola teknologi informasi di *Financial Company* melalui evaluasi kesenjangan dan perbaikan proses secara berkelanjutan berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019, khususnya pada domain DSS dan BAI. Dengan tata kelola TI yang lebih terstruktur dan terdokumentasi, perusahaan dapat meningkatkan akuntabilitas, kepatuhan, serta mendukung pengambilan keputusan strategis dalam ekosistem industri *Fintech* di Indonesia.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini diorganisasikan ke dalam enam bab yang saling berkaitan agar memiliki alur yang jelas dan terstruktur. Setiap bab memiliki fungsi spesifik untuk memandu pembaca secara sistematis melalui seluruh tahapan penelitian, mulai dari pendahuluan hingga kesimpulan. Berikut adalah penjelasan dari setiap bab:

1.6.1. BAB I : Pendahuluan

Bab ini menyajikan pengantar menyeluruh mengenai penelitian. Bagian ini dimulai dengan latar belakang yang menguraikan konteks industri teknologi finansial (*Fintech*) di Indonesia, tantangan yang dihadapi perusahaan, dan pentingnya tata kelola TI. Selanjutnya, bab ini merumuskan masalah penelitian secara spesifik, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, serta menguraikan batasan-batasan penelitian untuk menjaga fokus studi. Terakhir, dijelaskan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini bagi perusahaan dan bidang akademik, serta sistematika penulisan yang akan digunakan untuk menyusun keseluruhan laporan tugas akhir.

1.6.2. BAB II : Landasan Teori

Bab ini membangun fondasi teoretis yang mendukung keseluruhan penelitian. Pembahasan diawali dengan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan untuk memosisikan studi ini dalam konteks keilmuan yang ada. Setelah itu, dipaparkan secara mendalam dasar-dasar teori utama, termasuk konsep tata kelola TI, Evaluasi sistem informasi, serta kerangka kerja COBIT 2019. Penjelasan mengenai COBIT 2019 mencakup komponen-komponen penting seperti Design Factors, Goals Cascade, dan tingkat kematangan (*Maturity Level*). Bab ini juga menjelaskan metode pengumpulan data seperti wawancara dan studi literatur, teknik analisis data seperti gap analysis, serta metode validasi kualitatif melalui triangulasi.

1.6.3. BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan secara rinci langkah-langkah metodologis yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Bagian ini dibuka dengan penjelasan mengenai kerangka berpikir konseptual yang menjadi dasar alur penelitian. Selanjutnya, dijelaskan sistematika penyelesaian masalah yang diadopsi dari COBIT, yang terdiri dari empat fase utama: *What are the drivers?*, *Where are we now?*, *Where do we want to be?*, dan *What needs to be done?*. Bab ini juga merinci metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan prosedur validasi menggunakan triangulasi. Di bagian akhir, disajikan pula alasan pemilihan metode penelitian serta rencana jadwal kegiatan untuk memastikan penelitian berjalan secara sistematis dan tepat waktu.

1.6.4. BAB IV : Pengumpulan Dan Pengelohan Data

Bab ini berfokus pada tahap implementasi dari metodologi penelitian, yaitu proses pengumpulan dan analisis data. Pembahasan dimulai dengan penetapan konteks objek penelitian, yang mencakup profil, visi, misi, dan struktur organisasi perusahaan. Bagian utama dari bab ini adalah analisis data, yang diawali dengan penerapan sepuluh Design Factor COBIT 2019 untuk mengidentifikasi prioritas domain tata kelola. Berdasarkan hasil tersebut, dilakukan penilaian tingkat

kapabilitas (*capability assessment*) serta analisis kesenjangan (*gap analysis*) pada domain terpilih, yaitu DSS04 dan BAI04, untuk membandingkan kondisi saat ini dengan target yang diharapkan.

1.6.5 BAB V : Rekomendasi Dan Perancangan

Bab ini menyajikan hasil akhir dari penelitian berupa usulan perbaikan dan rancangan strategis untuk perusahaan. Bab ini merinci potensi perbaikan (*potential improvement*) yang dapat dilakukan untuk mengatasi kesenjangan yang ditemukan pada domain DSS04 dan BAI04. Rekomendasi tersebut kemudian dijabarkan secara detail berdasarkan tiga aspek utama, yaitu sumber daya manusia (*people*), proses (*process*), dan teknologi (*technology*), untuk memberikan panduan yang komprehensif. Sebagai puncak dari bab ini, disusun sebuah roadmap implementasi strategis untuk periode empat tahun (2024-2027) yang memandu perusahaan dalam menerapkan rekomendasi secara bertahap dan terstruktur.

1.6.6. BAB VI : Kesimpulan Dan Saran

Bab terakhir ini merangkum keseluruhan hasil penelitian dan memberikan pandangan untuk tindak lanjut. Bagian Kesimpulan menyajikan intisari dari temuan-temuan kunci dan secara langsung menjawab dua rumusan masalah yang telah ditetapkan di Bab I, yaitu terkait hasil analisis tata kelola TI dan rancangan roadmap implementasi. Sementara itu, bagian Saran memberikan masukan yang bersifat praktis dan dapat ditindaklanjuti kepada manajemen perusahaan untuk memandu implementasi rekomendasi yang diusulkan. Selain itu, saran juga diberikan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan pengembangan atau pendalaman topik penelitian di masa mendatang.