

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi sangat pesat di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi memberikan banyak fasilitas serta kemudahan dalam setiap kegiatan dan akses yang cepat. Oleh karena itu Bank XYZ harus ikut serta menyesuaikan perkembangan teknologi yang ada karena industri keuangan dan perbankan Indonesia mempunyai peran penting dalam perekonomian dan industri keuangan yang didukung dengan adanya tata kelola, untuk mengendalikan risiko yang dapat terjadi dan memastikan segala sumber daya yang ada di perusahaan berguna dengan baik dan sesuai. Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian di Indonesia adalah *Financial Technology (FinTech)* dalam lembaga perbankan (Marginingsih, 2019). Menurut *National Digital Research Centre (NDRC) fintech* adalah bidang jasa finansial yang mengacu pada inovasi finansial dengan pemanfaatan teknologi modern (Marginingsih, 2019). Kehadiran *fintech* dapat menjadi ancaman bagi Bank XYZ terutama beberapa layanan yang semakin berkembang, dengan begitu Bank XYZ harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi agar dapat bersaing melawan *fintech* dengan membangun infrastruktur yang kuat untuk memperluas koneksi, memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan konsumen dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan pengetahuan perkembangan teknologi.

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan tata kelola bagi bank umum semakin kompleksnya risiko yang dihadapi bank maka semakin meningkat pula kebutuhan praktik tata kelola yang baik oleh perbankan. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan serta nilai-nilai etika yang berlaku umum pada industri perbankan, diperlukan pelaksanaan tata kelola yang baik. Peningkatan kualitas pelaksanaan tata kelola merupakan salah satu upaya untuk memperkuat kondisi internal perbankan nasional (Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, 2016). Menurut Laporan Pelaksanaan Tahunan Bank wajib melakukan penilaian sendiri (*Self Assessment*) atas pelaksanaan GCG sesuai dengan peraturan OJK. Hasil GCG *Self Assessment* selama 3 (tiga) tahun terakhir adalah 2 dan tidak mengalami peningkatan, dari data Hasil GCG *Self Assessment* tersebut menjelaskan bahwa

industri perbankan sangat membutuhkan tata kelola TI untuk mendukung perkembangan pada industri perbankan (Tahunan, 2019).

Kebijakan pemerintah berdasarkan pertimbangan untuk mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita virus korona di Indonesia yang dilakukan di seluruh daerah dengan membatasi aktivitas di luar rumah yang diharapkan mampu mengurangi penyebaran virus korona di Indonesia. Virus korona adalah sekelompok virus yang dapat menyebabkan infeksi saluran pernafasan, virus korona cukup berbahaya karena sifatnya mematikan, perkembangan virus ini cukup signifikan dengan penyebarannya yang mendunia (Yunus & Rezki, 2020). *Lockdown* diharapkan dapat membantu mencegah penyebaran virus korona dari satu wilayah ke wilayah lainnya (Yunus & Rezki, 2020).

Oleh karena itu kita harus menyesuaikan diri dengan memanfaatkan fasilitas digital dan hampir semua proses kegiatan yang dilakukan dialihkan ke media digital. Kegiatan yang biasanya dilakukan secara fisik harus dialihkan ke media digital agar tetap dapat berjalan dan bertahan dengan situasi seperti ini (Studi et al., 2020). Persaingan di industri perbankan semakin ketat dengan kehadiran perusahaan *fintech* yang mendorong Bank XYZ untuk menerapkan strategi transformasi digital demi meningkatkan mutu dan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. *IT Governance* atau tata kelola adalah proses yang digunakan untuk memantau dan mengendalikan keputusan kapabilitas teknologi informasi. Menurut Whalen, agar perusahaan dapat berhasil dalam transformasi digital perlu mengembangkan kapabilitas TI yang selaras dengan prioritas digital strategis yang memerlukan empat elemen yaitu *technology*, tata kelola, proses dan *skill* (Mulyana et al., 2021).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-02/MBU/02/2018 tentang prinsip tata kelola TI Kementerian Badan Usaha Milik Negara bahwa pengelolaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dapat berjalan dengan baik, terkoordinasi, dan mencapai *Good Information Technology Governance (GIG)*, perlu adanya ketentuan yang mengatur mengenai tata kelola TI (Kementearan Badan Usaha Milik Negara, 2018). Selain itu kementerian BUMN juga mengeluarkan peraturan terbaru terkait BUMN yang diwajibkan melaksanakan *Assessment IT Maturity Level* secara Independen

dengan target skor 3 pada tahun 2021 dengan panduan penyusunan pengelolaan teknologi informasi maka BUMN wajib melakukan *Assesment IT Maturity Level* dengan menggunakan *framework* yang terbaru yaitu COBIT 2019 pada tahun 2020 (BUMN, 2021). Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan teknologi finansial untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat termasuk akses terhadap layanan finansial dan pemrosesan transaksi (Bank Indonesia, 2017).

Berdasarkan kebutuhan Bank XYZ yang berfokus pada pengiriman, layanan dan pendukung dalam perusahaan yang akan menghasilkan solusi, COBIT 2019 adalah salah satu dari beberapa kerangka kerja sebagai penerapan tata kelola teknologi informasi yang dijadikan pedoman dan *best practice*, domain yang akan digunakan untuk membantu proses penelitian ini adalah *Deliver, Service, and Support* (DSS) dan teknik prioritas akan digunakan dalam memilih proses prioritas pada domain tersebut menggunakan *COBIT toolkit design factor*. Kerangka kerja COBIT 2019 dan Domain DSS dipilih dengan tujuan memaksimalkan penerapan teknologi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi dalam mengelola transformasi digital pada Bank XYZ.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang dilakukan, asalah yang dihadapi dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi tata kelola TI pada Bank XYZ saat ini?
2. Bagaimana merancang tata kelola TI untuk transformasi digital pada Bank XYZ menggunakan kerangka kerja COBIT 19 pada domain DSS?
3. Bagaimana estimasi pengaruh perancangan tata kelola TI pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 terhadap indeks tingkat kapabilitas tata kelola TI Bank XYZ menuju transformasi digital?

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

Permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya memiliki tujuan untuk menganalisis perancangan tata kelola Teknologi Informasi untuk transformasi digital di industri perbankan, di antaranya:

1. Mengetahui dan memahami kondisi tata kelola TI pada Bank XYZ,
2. Merancang tata kelola TI pada Bank XYZ untuk menghadapi transformasi digital menggunakan COBIT 19 dan Domain DSS,
3. Mengetahui estimasi pengaruh perancangan tata kelola TI pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 terhadap indeks tingkat kapabilitas tata kelola TI Bank XYZ menuju transformasi digital.

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

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa aspek yang menjadi batasan dalam pelaksanaan penelitian. Batasan-batasan tersebut di antaranya sebagai berikut:

1. Penyusunan tata kelola TI dengan pendekatan rencana strategis pada Bank XYZ, permasalahan yang dihadapi pada saat ini,
2. Cakupan dalam kajian penelitian perancangan tata kelola TI dibatasi menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 domain DSS dengan proses DSS03 – *Managed Problem*, DSS01 – *Manages Operation* dan DSS02 – *Manages Service Request Insiden*,
3. Penelitian ini menggunakan obyek penelitian berupa teknologi informasi untuk transformasi digital di industri perbankan pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 domain DSS dengan Proses DSS03 – *Manage Problem*, DSS01 – *Manage Operation* dan DSS02 – *Manage Service Request Insiden*,
4. Hasil akhir dari penelitian ini adalah rekomendasi berupa rancangan kebijakan, rancangan teknologi, rancangan posisi, tugas dan fungsi yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi untuk transformasi digital di industri perbankan pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 Domain DSS dengan Proses DSS03 – *Manages Problem*, DSS01 – *Managed Operation* dan DSS02 – *Managed Service Request Insiden*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Keluaran dari penelitian ini adalah rekomendasi rancangan tata kelola teknologi informasi untuk transformasi digital di industri perbankan. Rekomendasi tata kelola teknologi informasi yang dirancang dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan pengaturan untuk proses yang berkaitan dengan domain DSS, sehingga dapat dijadikan referensi untuk pelaksanaan transformasi digital pada Bank XYZ,
2. Memberikan gambaran penyusunan tata kelola TI untuk transformasi digital di industri perbankan pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 dan domain DSS,
3. Membantu perkembangan ilmu pengetahuan dengan menjadi referensi bagi penelitian berikutnya terutama pada bidang keilmuan sistem informasi untuk menyusun tata kelola TI transformasi digital.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian dan sistematika pembahasan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil – hasil penelitian terdahulu. Serta membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

### **Bab III Metodologi**

Penelitian Pada bab ini dijelaskan langkah – langkah yang digunakan dalam penelitian.

### **Bab IV Analisis Data**

Pada bab ini berisi uraian mengenai proses pengumpulan, pengolahan serta analisis data yang digunakan sebagai analisis dalam penilaian terhadap tata kelola TI untuk transformasi digital pada Bank XYZ.

## Bab V Perancangan

Pada bab ini dilakukan proses perancangan solusi rekomendasi dengan menggunakan pedoman COBIT 2019.

## Bab VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan pada Bank XYZ.