

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan era digital, teknologi memberikan manfaat dan sudah menjadi keharusan bagi organisasi, terutama dalam sektor publik (Mergel dkk., 2019). TD merupakan cara untuk membangun kembali model bisnis mengikuti kebutuhan pelanggan dengan menggunakan teknologi baru (Mergel dkk., 2019). Dengan tujuan untuk meningkatkan suatu organisasi dengan memicu perubahan signifikan pada propertinya, melalui kombinasi TIK dan konektivitas, serta mengubah pola pikir pemangku kepentingan organisasi dalam menyelaraskan TD yang ada (Vial, 2021).

TKTI sudah menjadi peran penting dalam inisiatif digital organisasi (Mulyana dkk., 2021). Munculnya teknologi digital dan meningkatnya pesaing inovasi digital, membuat organisasi yang ada kehilangan pangsa pasar dengan cepat (Warner & Wäger, 2019). Sehingga, banyak organisasi khawatir dengan pertumbuhan investasi karena TD menawarkan peluang penciptaan nilai. Penciptaan nilai ini mencerminkan pergeseran dalam nilai-nilai sosial kolaborasi *stakeholder* yang berbeda (Mulyana dkk., 2021).

Upaya TKTI dan TD pada organisasi pemerintahan, dilakukan seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Kusdiawan, 2021). Pemerintah melakukan perluasan konteks dari pemerintahan birokrasi ke pemerintahan bentuk digital, dengan tujuan sebagai fasilitator dan sebagai penggerak transformasi, untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna (Lindgren & van Veenstra, 2018).

Untuk memulihkan pangsa pasar dan bertahan dalam perjalanan TD tersebut, perlu dilakukan identifikasi mekanisme TKTI yang mempengaruhi TD (Gurbaxani & Dunkle, 2019) dan KO. Studi *Delphi* sebelumnya telah berhasil melakukan validasi dan identifikasi terhadap mekanisme TKTI hidrida tradisional maupun *agile*/adaptif yang berpengaruh terhadap TD, namun terbatas pada sektor swasta, terutama industri perbankan dan asuransi, serta belum ditemukan adanya pengaruh terhadap KO (Mulyana dkk., 2022).

Oleh karena itu, Penelitian ini melakukan analisis pengaruh TKTI terhadap TD dan KO untuk sektor publik, dengan studi kasus Kementerian A. Dikarenakan Kementerian A telah mendapatkan banyak penghargaan dalam kesuksesan TD. Sehingga, diharapkan praktik TKTI hibrida pada Kementerian A dapat ditelusuri pengaruhnya terhadap TD yang terjadi dan memiliki dampak positif terhadap KO.

I.2 Perumusan Masalah

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

- a. Bagaimana penerapan mekanisme TKTI hibrida pada Kementerian A, baik itu pendekatan tradisional maupun *agile*/adaptif yang berpengaruh terhadap TD pada Kementerian A?
- b. Bagaimana penerapan enam dimensi TD yang berpengaruh terhadap KO pada Kementerian A?
- c. Apa saja KO empat perspektif BSC Kementerian A yang terpengaruh oleh TD?

I.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dirumuskan diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui penerapan mekanisme TKTI hibrida, baik itu tradisional maupun *agile*/adaptif yang berpengaruh terhadap TD pada Kementerian A.
- b. Mengetahui penerapan enam dimensi TD yang berpengaruh terhadap KO pada Kementerian A.
- c. Mengetahui penerapan KO empat perspektif BSC yang terpengaruh oleh TD pada Kementerian A.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini adalah:

- a. Analisis perancangan TKTI ini melakukan pembahasan pada studi kasus Kementerian A.
- b. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui bagaimana proses TKTI dapat berpengaruh pada kesuksesan TD dan berpengaruh terhadap KO.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan memperluas pola pikir mengenai pemahaman terhadap TKTi dan TD dalam bentuk TA dan jurnal yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan memberikan manfaat bahwa penerapan TKTi memiliki fungsi yang baik untuk Kementerian A dalam memperoleh proses yang maksimal.
- b. Bagi praktisi, khususnya Kementerian terkait, umumnya lembaga pemerintahan lainnya, dengan adanya penerapan TKTi ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan gambaran terhadap penyusunan TKTi yang dapat meningkatkan kesuksesan TD dan peningkatan KO, khususnya di organisasi pemerintahan.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian tugas akhir ini terdiri dari enam bab. Berikut urutan penjelasan setiap bab.

Bab I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan studi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Bab III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dan untuk menjawab rumusan masalah yang sudah disebutkan sebelumnya.

Bab IV DESKRIPSI ORGANISASI

Bab ini berisikan profil dan struktur organisasi Kementerian A.

Bab V HASIL DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisikan pemenuan kode, sub tema, dan tema sesuai dengan hasil analisis data kemudian disertai dengan bukti kutipan dari setiap *interviewee*.

Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan secara garis besar sesuai dengan tujuan penelitian dan memberikan saran kepada peneliti selanjutnya maupun kepada organisasi.