

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Peranan TI dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Wilkinson & Cerullo, 1997).

Transformasi digital dewasa ini menjadi cara baru untuk melakukan bisnis dikarenakan memiliki potensi untuk penghematan biaya. Transformasi digital bukan hanya perkembangan teknologi produk yang sudah ada, akan tetapi mengubah pola pikir dan solusi menjadi digital sesuai perilaku dan kebutuhan masyarakat (Marlina & Bimo, 2018). Transformasi digital telah menjadi istilah umum di area digital pada saat ini, dan banyak organisasi mengejar transformasi digital. Transformasi digital menawarkan kesempatan kepada organisasi publik untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat (Rusu & Viscusi, 2017).

Munculnya teknologi digital, serta kecepatan inovasi pesaing digital dan perubahan perilaku konsumen telah membuat kehilangan pangsa pasar dengan cepat (Warner & Wäger, 2019). Untuk memulihkan pangsa pasar mereka dan bertahan dalam perjalanan transformasi digital (TD) (Gurbaxani & Dunkle, 2019), Perusahaan perlu mengembangkan mekanisme tata kelola TI (ITG) baru (Vejseli et al., 2019). Tata kelola TI terdiri dari kepemimpinan dan struktur organisasi dan proses yang memastikan bahwa organisasi IT menopang dan memperluas strategi dan tujuan organisasi (ITGI, 2003; Van Grembergen, 2001). Regulasi yang mempengaruhi Asuransi B dalam mengimplementasikan Tata Kelola TI yaitu POJK Nomor04 POJK-05-2021 Manajemen Risiko TI untuk Non-Bank, Permen PER-02/MBU/2013 Tata Kelola TI BUMN. Oleh karena itu Tata kelola TI dibutuhkan dalam membantu perusahaan yang terdampak agar bisa membantu proses transformasi digital dengan mekanisme Tata Kelola TI yang relevan. Pada penelitian ini, penulis akan melakukan validasi TKTI pada Asuransi B dan

memvalidasi pengaruh TD terhadap KO, serta mengidentifikasi pencapaian kinerja yang disebabkan oleh TD.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang dilakukan, maka rumusan masalah yang diangkat adalah:

- a. Bagaimana penerapan mekanisme TKTI secara hibrid, baik TKTI tradisional maupun TKTI *agile*/adaptif yang berpengaruh terhadap TD Asuransi B?
- b. Bagaimana penerapan dimensi TD yang berpengaruh terhadap TD Asuransi B?
- c. Apa saja kinerja organisasi Asuransi B pada empat perspektif BSC yang terpengaruh oleh TD?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Mengetahui penerapan mekanisme TKTI secara hibrid, baik TKTI tradisional maupun TKTI *agile*/adaptif yang berpengaruh terhadap TD Asuransi B.
- b. Mengetahui penerapan dimensi TD yang berpengaruh terhadap TD Asuransi B.
- c. Mengetahui kinerja organisasi Asuransi B pada empat perspektif BSC yang terpengaruh oleh TD.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini membahas tata kelola TI dalam sektor industri asuransi yaitu Asuransi B.
- b. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui peran tata kelola TI yang ada pada Asuransi B dalam kesuksesan transformasi digital.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi Praktisi dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan dengan menjadi referensi bagi penelitian berikutnya terutama pada bidang ilmu sistem informasi untuk menyusun tata kelola TI transformasi digital.
2. Bagi Penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang tata kelola TI yang mempengaruhi keberhasilan transformasi digital dalam organisasi yang berfokus pada tata kelola TI dengan menggunakan *semi structured interview*.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I Pendahuluan**

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

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas hasil-hasil penelitian terdahulu serta membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi strategi dan langkah-langkah yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya.

### **BAB IV Deskripsi Organisasi**

Pada bab ini berisi tentang deskripsi perusahaan dan struktur organisasi.

### **BAB V Hasil dan Analisis**

Pada bab ini terkait hasil dan analisis data yang telah didapatkan dari penemuan kode-kode, sub-tema dan tema.

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

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran.