

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada perusahaan yang bergerak di sektor *Business Process Outsourcing* (BPO) dan terdaftar di Bursa Efek Malaysia pada periode 2021-2024. Perusahaan BPO memainkan peran penting dalam memfasilitasi layanan non-inti bagi perusahaan-perusahaan besar, termasuk pengelolaan infrastruktur teknologi, layanan pelanggan, serta administrasi proses bisnis. Dengan semakin pesatnya digitalisasi pasca-pandemi, perusahaan-perusahaan BPO telah menjadi bagian integral dari ekosistem bisnis strategic di Malaysia. Namun, selain manfaat yang diberikan, perusahaan BPO juga menghadapi tantangan, khususnya terkait keamanan data dan risiko fraud. Meningkatnya ketergantungan pada outsourcing juga menciptakan peluang bagi terjadinya *cyber threat* dan pengelolaan risiko yang lebih kompleks. Oleh karena itu, perusahaan harus mengelola outsourcing mereka secara strategis untuk meningkatkan kinerja operasional, sementara pada saat yang sama memastikan keamanan data dan memitigasi risiko *fraud*.

Di Bursa Malaysia perusahaan jenis BPO dikelompokkan sebagai MSC (Multimedia Super Corridor). Per 1 Januari 2024 jenis perusahaan MSC di Bursa Malaysia terdiri dari:

Tabel 1.1 List Perusahaan BPO yang terdaftar pada Bursa Malaysia

No	Nama Perusahaan BPO (MSC)	Market
1	EXCEL FORCE MSC Berhad	Main Market
2	SCICOM (MSC) Berhad	Main Market
3	WILLOWGLEN MSC Berhad	Main Market

4	IFCA MSC Berhad	ACE Market
5	MIKRO MSC Berhad	ACE Market
6	NOVA MSC Berhad	ACE Market

Sumber: Bursa Malaysia (2025), diolah.

Berikut adalah ringkasan kinerja operasional enam perusahaan BPO (MSC) yang terdaftar di Bursa Malaysia pada awal 2024:

1. **EXCEL FORCE MSC Berhad (Main Market):** Excel Force yang didirikan pada tahun 1994 dikenal melalui layanan perangkat lunak berbasis keuangan, khususnya bagi perusahaan pialang saham. Meski mengalami dampak dari pandemi COVID-19, perusahaan berhasil mencatatkan kinerja positif dengan keuntungan bersih tertinggi pada 2020. Excel Force terus mengembangkan produknya, termasuk Xcelerate dan Symphony, yang membantu dalam analitik data dan digitalisasi proses bisnis. Excel Force sendiri merupakan perusahaan pertama yang membangun system berbasis web bagi investor akhir untuk melakukan trading melalui ke system perusahaan stockbroking. Hal ini dapat membuka kesempatan saluran baru untuk masyarakat dalam berpartisipasi dipasar ekuitas. Dengan pesatnya teknologi yang berkembang, Excel Force mengembangkan aplikasi seluler untuk memungkinkan perdagangan saham “*On the Go*”. Terbukti sekitar 50% volume perdagangan harian Bursa Malaysia mengalir melalui sistem yang dibangun oleh Excel Force MSC. Tahun lalu, perusahaan melaporkan pendapatan sekitar RM31,4 juta dengan margin keuntungan bersih 34,5%. (TheStars, 2024). (TheKapital, 2024). Selain daripada itu, beberapa pencapaian telah dicapai Excel Force seperti penghargaan *shareholder value award* oleh KPMG pada tahun 2007 dan 2010.

2. **SCICOM (MSC) Berhad (Main Market):** Scicom menyediakan layanan outsourcing yang berfokus pada solusi CRM, analisis data, dan dukungan teknologi. Scicom memberikan solusi juga terkait CX omnichannel multibahasa yang paling efektif dan lengkap yang membantu Scicom mencapai hal ini adalah pengalaman dan pemahaman yang tak tertandingi mengenai faktor budaya, bahasa, sosio-ekonomi, dan teknologi yang mempengaruhi preferensi CX di Asia dan seluruh

dunia. Scicom memiliki system yang bernama *Omni-Channel Easy Access Network* (OCEAN), yang mana system tersebut memungkinkan perusahaan mengoptimalkan transfer suara dan data baik ke maupun dari web, penyedia Telco, dan pusat data klien. Dengan menggunakan OCEAN, Scicom memastikan bahwa interaksi berkualitas terbaik dan tingkat kontinuitas tertinggi sekaligus mengurangi biaya bandwidth, sekaligus mampu memantau ketersediaan dan kualitas panggilan suara masuk dari nada sambung ke agen, sehingga memungkinkan identifikasi dan penyelesaian masalah lebih awal. Kinerja Scicom cukup stabil di pasar utama Bursa Malaysia, dimana mereka terus berkembang berkat peningkatan dalam sektor teknologi dan *demand* layanan BPO di Malaysia. Scicom dikenal sebagai salah satu penyedia layanan *outsourcing* terkemuka dengan basis klien internasional yang kuat. (Dividends, 2024). Ditambah lagi Scicom mendapatkan penghargaan sebagai “*IAOP Global Outsourcing 100 (GO100), The World’s Best Outsourcing Service Providers*” pada tahun 2016, 2018 dan 2020 silam.

3. **WILLOWGLEN MSC Berhad (Main Market):** Didirikan pertama kali pada tahun 1972 di Kanada, Willowglen MSC menyediakan solusi pengawasan terintegrasi, khususnya untuk sistem SCADA dan kontrol jarak jauh. Perusahaan ini berfokus pada sektor infrastruktur penting seperti utilitas, transportasi, dan telekomunikasi (IIOT). Willowglen selalu berkomitmen untuk terus belajar, berinovasi, dan mendengarkan segala masukan yang mana upaya tersebut membawa Willowglen mempelopori sistem pemantauan dan kendali jarak jauh yang sangat canggih di wilayahnya. Hingga tahun 2024 ini, Willowglen mencatatkan lebih dari 400 karyawan dengan persentase 78% adalah para teknisi dan *engineer*, serta 22 % merupakan staf administrasi atau manajemen. Kinerja Willowglen di Bursa Malaysia didorong oleh permintaan untuk solusi keamanan yang kuat, khususnya dari klien di sektor publik dan swasta besar. (INSAGE, 2024). Selama tahun 2010, 2013 dan 2014, perusahaan ini mendapat *awards* dari Forbes Asia sebagai “*The region’s top 200 Small and Midsize companies*”.

4. **IFCA MSC Berhad (ACE Market):** Didirikan pada tahun 1991-1995 di wilayah Malaysia, IFCA MSC adalah penyedia perangkat lunak yang khusus melayani industri properti dan konstruksi. Dengan visi “*Empowering the*

businesses of today wuth the tools tomorrow” dan misi *“Expertly crafted software, people-centric service”*, perusahaan ini berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dengan fokus pada solusi ERP untuk pengelolaan properti, yang memberikan dampak positif terhadap kinerjanya di sektor ACE. IFCA MSC mengalami pertumbuhan melalui solusi berbasis cloud yang semakin banyak diadopsi oleh perusahaan properti dan real estate di Malaysia. (INSAGE, 2024). IFCA MSC sudah banyak mendapatkan penghargaan dari tahun ke tahun seperti *“Mobile hospitality & leisure award”* di tahun 2019 dan *“Mobile human resource technology award”* di 2022. Cerita sukses perusahaan ini sudah banyak ditorehkan seperti berperan dalam pembangunan dan pengembangan Plus Malaysia berhad, Shwe Taung group, Exchange 106, hingga di Indonesia sendiri perusahaan ini bekerja sama dengan Pakuwon group dan PT.Supermal Karawaci dengan mengaplikasikan IFCA Lease365 software

5. **MIKRO MSC Berhad (ACE Market):** Mikro MSC Berhad berdiri pada tahun 1997, perusahaan ini menyediakan solusi teknologi untuk sistem kelistrikan, khususnya alat pengukur dan pengendali daya. Perusahaan berfokus pada peningkatan efisiensi energi di industri besar, dan kinerjanya didukung oleh upaya Malaysia untuk menerapkan teknologi yang lebih hijau. Sejak awal, Mikro terus menghadirkan produk distribusi listrik berkualitas dengan harga terjangkau, serta para jajaran manajemen saling berkolaborasi satu sama lain dengan para teknisi serta engineer untuk terus melakukan R&D demi mengembangkan system dan teknologi yang semakin mutakhir. Meski beroperasi di sektor yang spesifik, perusahaan ini cukup kompetitif di pasar ACE. (TheStars, 2024). (INSAGE, 2024). Perusahaan Mikro MSC Bhd juga sudah mendapatkan dua kali penghargaan yakni pada tahun 2014 dan 2015 sebagai SME Recognition Award dan Sin Chew Business Excellence Award.

6. **NOVA MSC Berhad (ACE Market):** Nova MSC berfokus pada solusi perangkat lunak untuk layanan publik dan kesehatan. Perusahaan ini mendapatkan banyak kontrak dari pemerintah untuk sistem pengelolaan data yang lebih efektif, yang membantu memperkuat posisinya di pasar. Nova MSC melihat pertumbuhan karena meningkatnya kebutuhan akan digitalisasi di sektor publik dan swasta,

khususnya di bidang kesehatan dan perencanaan kota. (TheKapital, 2024). Di era teknologi yang terus berkembang, Nova MSC Bhd Tengah bertransformasi untuk mengubah visi AI menjadi kenyataan terutama di sektor kesehatan, salah satunya adalah bekerja sama dengan ilmuwan NUS dalam menciptakan sistem untuk melakukan analisis otomatis pada kondisi mata yang diberi nama “Selena Plus”. Pasca Covid 19, Nova MSC Bhd masih terus berjuang hingga saat ini dalam menekan loss yang mereka alami seperti yang tercatat pada laporan keuangan perusahaan pada tahun 2023 perusahaan mengalami kerugian sebesar RM 13,363. (Nova MSC Annual Report, 2023).

Perusahaan-perusahaan ini menunjukkan diversifikasi layanan di berbagai sektor dengan fokus pada teknologi tinggi yang terus berkembang di pasar Malaysia, baik di pasar utama maupun pasar ACE. Pasar ACE di Bursa Malaysia adalah pasar khusus untuk perusahaan berkembang yang memiliki potensi pertumbuhan tinggi, tetapi mungkin belum memenuhi kriteria ketat untuk masuk ke pasar utama (Main Market). "ACE" sendiri merupakan singkatan dari "*Access, Certainty, Efficiency*," yang menekankan bahwa pasar ini dirancang untuk memberikan akses pendanaan yang lebih mudah bagi perusahaan-perusahaan inovatif yang ingin mempercepat perkembangan mereka. (BursaMalaysia, 2024). (TheKapital, 2024).

Pasar ACE memungkinkan perusahaan untuk mencatatkan sahamnya dengan persyaratan yang lebih fleksibel, terutama bagi perusahaan teknologi, inovasi, dan startup. Salah satu tujuan utama dari pasar ini adalah untuk mendukung perusahaan kecil dan menengah dalam memperoleh pendanaan dan visibilitas di pasar modal. Berbeda dengan Main Market, yang lebih ketat dalam persyaratan seperti kinerja keuangan dan aset, perusahaan di ACE Market tidak perlu menunjukkan rekam jejak laba yang panjang. Namun, perusahaan di pasar ini tetap harus mematuhi peraturan ketat Bursa Malaysia dalam hal transparansi dan tata kelola untuk melindungi kepentingan investor. (INSAGE, 2024).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di Malaysia, perusahaan *outsourcing* terbagi atas tiga domain utama, yaitu Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO) dan Knowledge Process Outsourcing (KPO). BPO menjadi salah satu perusahaan utama yang akan diteliti pada penelitian kali ini yang mana BPO di Malaysia termasuk yang paling maju dan dikenal sebagai hub kelas dunia yang diperkirakan akan terus tumbuh hingga mencapai USD 1,5 Miliar pada akhir tahun 2024. Namun, di balik pertumbuhan ini, sektor BPO menghadapi tantangan signifikan terkait tata kelola perusahaan (Good Corporate Governance, GCG) dan kinerja operasional. (Outsource Asia, 2023).

Perusahaan-perusahaan BPO di Malaysia telah menjadi aktor penting dalam menggerakkan efisiensi operasional bagi berbagai industri, mulai dari teknologi hingga keuangan. Laporan industri menunjukkan bahwa semakin banyak perusahaan memilih untuk meng-*outsource* proses non-inti mereka guna fokus pada kompetensi utama mereka. Namun, peningkatan ketergantungan pada *outsourcing* juga membawa risiko yang signifikan, seperti ancaman keamanan data, *fraud* internal, dan ancaman *cyber*.

Saat ini, terdapat beberapa perusahaan dalam sektor *Business Process Outsourcing* (BPO) yang terdaftar di Bursa Malaysia. Namun, klasifikasi khusus untuk perusahaan BPO di Malaysia tidak selalu terpisah secara jelas, karena beberapa perusahaan BPO dapat beroperasi di sektor teknologi informasi, layanan pelanggan, dan pengelolaan proses bisnis lainnya yang beragam. Salah satu perusahaan yang relevan dalam sektor ini adalah *Scicom (MSC) Berhad*, yang merupakan penyedia solusi *outsourcing* dan teknologi yang berfokus pada layanan pelanggan dan proses bisnis lainnya. Kinerja umum dari perusahaan ini cukup stabil, meskipun sektor BPO secara global menghadapi tantangan seperti ketidakpastian ekonomi dan perkembangan teknologi yang pesat. Kinerja perusahaan BPO di Malaysia sering kali bergantung pada permintaan global untuk

layanan yang di-*outsource*, serta daya saing dalam hal teknologi dan inovasi layanan. (BursaMalaysia, 2024).

Fenomena dan isu krusial yang sering muncul dalam industri BPO di Malaysia antara lain adalah tekanan untuk mempertahankan margin keuntungan dalam menghadapi peningkatan biaya operasional, serta kebutuhan untuk berinovasi agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi, seperti otomatisasi dan kecerdasan buatan (AI). Selain itu, ketidakpastian regulasi dan ketergantungan pada pasar luar negeri juga menjadi perhatian, karena perusahaan BPO Malaysia banyak bergantung pada klien internasional. Dengan banyaknya perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia, sektor ini memainkan peran penting dalam mendukung berbagai industri, terutama dalam pengelolaan data dan proses bisnis yang sensitif. Namun, pesatnya perkembangan ini juga membawa tantangan signifikan, khususnya dalam hal *fraud* yang terkait dengan kelemahan pengendalian internal, *cyber fraud*, dan *procurement fraud*. Laporan BDO Malaysia, ASEAN *Corporate Fraud Landscape 2023* mengungkapkan bahwa risiko *fraud* dalam sektor BPO meningkat, terutama setelah pandemi COVID-19. Faktor utama yang mendorong peningkatan ini adalah kelemahan dalam *internal control* dan kompleksitas proses *outsourcing*. Selain itu, perusahaan sering kali belum memiliki mekanisme *whistleblowing* yang efektif untuk mendeteksi dan melaporkan kecurangan, yang menyebabkan lemahnya pengawasan terhadap proses-proses internal yang rentan terhadap *fraud*. (BDO Malaysia, 2023).

Laporan ASEAN Corporate Fraud Landscape (2023) mengungkapkan bahwa kasus *fraud*, kelemahan pengendalian internal, dan ancaman keamanan siber menjadi isu yang semakin mendesak di sektor BPO. *Fraud* misalnya, tidak hanya merugikan perusahaan secara finansial tetapi juga mengikis kepercayaan pemangku kepentingan. Kasus manipulasi data dan laporan keuangan di sektor perbankan pada tahun 2022 menunjukkan bahwa kelemahan dalam pengelolaan risiko dapat berdampak sistemik. Hal ini menyoroti kebutuhan mendesak untuk menerapkan prinsip-prinsip GCG yang lebih ketat di sektor BPO.

Kasus-kasus *fraud* seperti yang terjadi di sektor perbankan Malaysia pada tahun 2022, dimana sindikat bekerja sama dengan pihak internal bank untuk melakukan penarikan dana ilegal dari rekening deposito tetap, menyoroti risiko kolusi dan manipulasi proses internal di perusahaan BPO. Hal ini menekankan pentingnya penerapan internal control yang kuat, terutama di sektor yang terlibat dalam pengelolaan data keuangan yang sensitive. (MalayMail, 2024); (TheStar, 2024).

Sementara itu, ancaman siber yang terus berkembang, terutama dalam era digitalisasi yang semakin kompleks, menambah lapisan tantangan bagi perusahaan BPO. Berdasarkan laporan International Data Corporation (IDC), serangan siber meningkat hingga 45% pada tahun 2023 di kawasan Asia Tenggara, dengan sektor BPO menjadi salah satu target utama. Ancaman ini memerlukan pengelolaan risiko yang efektif serta inovasi dalam strategi keamanan data.

Di sisi lain, **strategi outsourcing** yang baik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi biaya dan kinerja operasional perusahaan BPO. Namun, seiring dengan itu, **keamanan data** menjadi isu sentral, terutama bagi perusahaan yang menangani informasi pelanggan atau data sensitif. Risiko *cyber threat* yang melibatkan serangan siber dan pencurian data semakin meningkat, yang dapat mempengaruhi kinerja dan reputasi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana **strategi outsourcing**, **keamanan data**, dan **pengelolaan risiko fraud** serta **ancaman siber** dengan *Good Governance* berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia selama periode 2021-2024. Terdapat penelitian terdahulu yang relevan dengan tema penelitian ini, khususnya yang berkaitan dengan **strategi outsourcing**, **keamanan data**, **pengelolaan risiko fraud**, *cyber threat*, *good governance* dan **kinerja operasional BPO**.

Berbicara mengenai strategi *outsourcing*, pengertian *outsourcing* sendiri adalah suatu bentuk penyerahan mengenai pekerjaan kepada pihak luar atau pihak ketiga yang dilakukan guna bertujuan untuk mengurangi beban perusahaan.

(Libertus Jehani, 2008). Hal ini merupakan langkah perusahaan untuk memaksimalkan efisiensi dan efektifitas sehingga dapat berfokus pada tujuan dan pekerjaan inti yang ingin diraih. Penerapan strategi *outsourcing* telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Sementara itu, keamanan data adalah elemen krusial dalam operasional perusahaan yang melakukan *outsourcing*. Pasalnya, kerahasiaan data perusahaan menjadi bagian yang amat sangat sensitif yang dijalin antar BPO *partner*. Dalam era digital saat ini, dimana ancaman siber menjadi semakin *sofistikated*, perlindungan data telah menjadi faktor utama dalam mempertahankan hubungan baik dengan klien serta menjaga reputasi perusahaan. Menurut (Whitman dan Mattord, 2010), keamanan data dan informasi merupakan suatu bentuk perlindungan terhadap informasi dan unsur-unsur penting yang ada di dalamnya seperti kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan tidak terkecuali *system* dan *hardware* untuk menyimpan dan mengirim informasi tersebut

Di sisi lain pengelolaan risiko *fraud* yang efektif sangat penting bagi perusahaan BPO, mengingat tingginya volume dan sensitivitas data yang ditangani. Hal ini dikarenakan pengelolaan yang baik terhadap risiko *fraud* memberikan rasa aman kepada klien dan meningkatkan kepercayaan pasar. Ditambah lagi bahwa resiko terjadinya *fraud* pada suatu perusahaan dapat terjadi baik dari internal maupun eksternal perusahaan, sehingga manajemen resiko perusahaan perlu diterapkan secara maksimal agar kinerja operasional perusahaan juga dapat berjalan dengan baik.

Selain resiko *fraud*, ancaman *cyber* di era digital saat ini juga menuntut perusahaan untuk memiliki sistem keamanan yang handal. Di Malaysia sendiri ancaman *cyber* yang dilaporkan oleh (MyCert,2023), mengatakan bahwa pada kuartal ketiga tahun 2023 silam, sudah terdapat beberapa data *breach* yang terjadi dimana angkanya meningkat sebanyak 102 kasus dibandingkan pada kuartal 4 tahun 2022 dengan 19 kasus. Tentu saja dengan adanya ancaman *cyber* ini, kinerja operasional akan terganggu dan reputasi perusahaan menjadi menurun, sehingga

perlunya tindakan mutakhir dari perusahaan BPO untuk mencegah hal-hal ini dapat terjadi.

Prinsip *Good Corporate Governance* mengharuskan transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Dengan mengadopsi strategi *outsourcing* yang efektif, meningkatkan keamanan data, mengelola risiko *fraud* dengan bijaksana, dan memitigasi ancaman siber, perusahaan BPO tidak hanya akan meningkatkan kinerja operasional tetapi juga menjalankan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*. Keterlibatan pemangku kepentingan dalam pengelolaan risiko dan pemantauan praktik keamanan menjadi krusial untuk membangun kepercayaan di kalangan klien dan pemegang saham.

Dengan membahas pengaruh strategi *outsourcing*, keamanan data, pengelolaan risiko *fraud*, ancaman siber terhadap *good governance* dan implikasi terhadap kinerja operasional perusahaan BPO, penelitian ini menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami dinamika yang ada di sektor ini. Ada bukti yang jelas bahwa pengelolaan yang efektif dari variabel-variabel tersebut dan di mediasi oleh *Good Corporate Governance* dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Di masa depan, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menggali lebih dalam bagaimana interaksi antar-faktor ini dapat ditingkatkan, termasuk efek jangka panjang terhadap perusahaan-perusahaan BPO di Malaysia serta praktik terbaik yang dapat diadopsi.

Dalam konteks ini, hubungan antara kinerja operasional dan implementasi GCG menjadi isu yang penting untuk diteliti. Kinerja operasional yang optimal berkontribusi pada terciptanya tata kelola perusahaan yang baik melalui peningkatan efisiensi, efektivitas, dan transparansi. Di sisi lain, penerapan GCG yang kuat juga mendukung keberlanjutan kinerja operasional perusahaan dengan membangun kepercayaan pemangku kepentingan dan mengurangi risiko reputasi yang buruk.

Konsep *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam konteks organisasi, yang bertujuan untuk

meningkatkan kinerja dan akuntabilitas perusahaan. Berasal dari teori-agensi yang mencirikan hubungan antara prinsipal dan agen, GCG telah berkembang menjadi suatu kerangka yang lebih komprehensif dan inklusif, mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi, fairness, dan partisipasi pemangku kepentingan.

Definisi GCG yang diusulkan oleh berbagai lembaga seperti World Bank dan OECD menunjukkan bahwa tata kelola yang baik bukan hanya sekadar instrumen untuk mengurangi konflik kepentingan, tetapi juga alat strategis untuk memastikan bahwa pengelolaan sumber daya dilakukan secara efektif dan berkelanjutan. Melalui prinsip *accountability* dan transparansi, GCG mendorong perusahaan untuk bertanggung jawab tidak hanya kepada pemilik saham, tetapi juga kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, dan masyarakat luas.

Dimensi yang terkait dengan kinerja operasional, seperti transparansi dan akuntabilitas, menunjukkan bahwa penerapan GCG dapat membawa dampak positif yang signifikan pada efektivitas dan efisiensi operasional suatu perusahaan. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan akuntabel, perusahaan dapat meminimalisir risiko yang dapat mengganggu operasional dan reputasi, sehingga mendukung pencapaian tujuan dan pengembangan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, menurut OECD, GCG tidak hanya diartikan sebagai serangkaian prosedur pengelolaan, melainkan sebagai pendekatan strategis yang memiliki implikasi luas terhadap keberlangsungan dan daya saing perusahaan di pasar global. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip GCG yang konsisten dan komprehensif akan mendorong pertumbuhan yang sehat dan meningkatkan kepercayaan publik serta pemangku kepentingan terhadap perusahaan.

Penelitian sebelumnya telah membahas berbagai aspek dari GCG dan peran strategi *outsourcing* dalam meningkatkan efisiensi operasional, tetapi sedikit yang fokus pada industri BPO di Malaysia. Penelitian oleh Lacity dan Willcocks (2014) menyoroti bahwa *outsourcing* dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, sementara studi oleh Rahman et al. (2022) menunjukkan kontribusi *outsourcing*

terhadap daya saing. Namun, penelitian terdahulu belum menekankan interaksi antara strategi *outsourcing*, keamanan data, dan risiko fraud dalam konteks perusahaan BPO di Malaysia yang terdaftar di Bursa. Selain itu, studi-studi ini belum mengkaji secara komprehensif dampak ancaman siber dan pengelolaan risiko fraud terhadap kinerja operasional dan implikasinya terhadap GCG dalam kerangka sektor BPO yang spesifik di Malaysia.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan menyajikan analisis yang komprehensif tentang bagaimana faktor-faktor seperti strategi *outsourcing*, keamanan data, manajemen risiko fraud, dan ancaman siber berpengaruh secara bersamaan terhadap kinerja operasional perusahaan BPO di Malaysia, serta *Good Governance* sebagai mediasi. Penelitian ini menambahkan dimensi unik dengan fokus pada lingkungan pasar BPO di Bursa Malaysia, yang memiliki karakteristik regulasi dan risiko tersendiri. Studi ini diharapkan dapat mengisi celah pengetahuan yang ada dalam literatur, serta memberikan rekomendasi praktis untuk industri BPO terkait manajemen risiko dan tata kelola perusahaan yang lebih baik.

Penelitian ini juga berusaha menjawab tantangan-tantangan yang dihadapi oleh perusahaan BPO, seperti pengelolaan risiko fraud, ancaman keamanan data, dan kompleksitas operasional. Dengan menggunakan pendekatan yang berbasis teori dan data empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan strategi tata kelola dan operasional yang lebih efektif di sektor BPO.

Kesimpulannya, urgensi penelitian ini terletak pada upaya untuk menciptakan solusi yang relevan dengan tantangan nyata yang dihadapi oleh sektor BPO, baik di Malaysia maupun di kawasan Asia Tenggara secara umum. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki relevansi akademik tetapi juga implikasi praktis yang luas bagi pengembangan sektor BPO yang lebih kompetitif dan berkelanjutan.

Dengan alasan ini, serta masih terdapat adanya *gap* dari penelitian sebelumnya, serta relatif kurangnya hasil penelitian yang mengambil obyek penelitian pada BPO di Malaysia maka saya tertarik untuk mengajukan judul

penelitian tesis dengan judul: **Pengaruh Strategi Outsourcing, Keamanan Data, Pengelolaan Risiko Fraud Dan Cyber Threat Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan BPO (Business Process Outsourcing) Dengan Peran Mediasi Good Governance (Studi Pada Perusahaan BPO Yang Terdaftar Di Bursa Efek Malaysia Periode 2021–2024).**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah strategi *outsourcing* berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia?
2. Apakah keamanan data berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia?
3. Apakah Pengelolaan risiko *fraud* berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia?
4. Apakah *cyber threat* berpengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia?
5. Apakah good governance memediasi pengaruh strategi outsourcing terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia?
6. Apakah good governance memediasi pengaruh keamanan data terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia?
7. Apakah good governance memediasi pengaruh pengelolaan risiko fraud terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia?
8. Apakah good governance memediasi pengaruh cyber threat terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh strategi *outsourcing* terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia.
2. Menganalisis pengaruh keamanan data terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia.
3. Menganalisis pengaruh pengelolaan risiko *fraud* terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia.
4. Menganalisis pengaruh ancaman siber terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia.
5. Menganalisis peran good governance memediasi pengaruh strategi outsourcing terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia
6. Menganalisis peran good governance memediasi pengaruh keamanan data terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia
7. Menganalisis peran good governance memediasi pengaruh pengelolaan risiko fraud terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia
8. Menganalisis peran good governance memediasi pengaruh cyber threat terhadap kinerja operasional perusahaan BPO yang terdaftar di Bursa Efek Malaysia.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

- **Manfaat Akademis:** Menambah pengetahuan ilmiah tentang hubungan antara strategi outsourcing dan kinerja operasional dalam konteks BPO.

- **Manfaat Praktis:** Memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan BPO terkait strategi outsourcing dan manajemen risiko yang lebih baik.
- **Manfaat Kebijakan:** Menyediakan masukan kepada otoritas pengawas dalam merumuskan regulasi yang mendukung pertumbuhan sektor BPO sekaligus memastikan keamanan data dan mitigasi risiko fraud.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini terdiri dari lima bab:

- **Bab I:** Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.
- **Bab II:** Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.
- **Bab III:** Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.
- **Bab IV:** Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan

kesimpulan. Dalam pembahasan dilakukan perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dan landasan teoritis yang relevan.

- **Bab V:** Kesimpulan dan saran, yang memberikan ringkasan temuan utama dan rekomendasi untuk penelitian lanjutan atau praktik di lapangan.