

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan[1]. Pesatnya perkembangan teknologi Informasi (TI) memberikan kemudahan dalam banyak bidang pekerjaan. TI berperan untuk memudahkan dan mempercepat suatu pekerjaan sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal. Penggunaan TI berbasis komputer telah banyak digunakan dalam hampir seluruh organisasi terutama dalam bidang akuntansi dan pengolahan data.

Saat ini teknologi informasi menjadi salah satu bagian yang sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mendukung pencapaian rencana strategis perusahaan, salah satunya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan program sosial yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial[2]. BPJS telah menggunakan TI yang berupa Mobile JKN milik pemerintah sebagai salah satu layanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan program pelayanan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dibangun oleh BPJS Kesehatan untuk mengimbangi meningkatnya penggunaan teknologi mobile

saat ini serta dalam rangka memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi peserta JKN secara online.

Pentingnya layanan Mobile JKN untuk melakukan kegiatan operasional menjadikannya harus dalam kondisi yang optimal, sehingga Mobile JKN perlu dievaluasi agar perusahaan dapat mengukur apakah TI yang diimplementasikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini banyak sekali permasalahan yang sangat dirasakan masyarakat ketika menggunakan aplikasi mobile JKN, antara lain aplikasi sering sekali mengalami gangguan ketika login (failed, kode verifikasi tidak muncul), kurangnya fitur yang memberikan informasi secara lengkap tentang data kepesertaan anggota BPJS, keamanan IT yang berupa akses login ke perangkat lain tanpa adanya notifikasi serta transaksi dalam melakukan perubahan data Faskes yang sulit dilakukan. Hal ini tentunya harus dievaluasi terkait penggunaan aplikasi mobile JKN, seperti bagaimana persepsi masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi, bagaimana masyarakat dapat menerima aplikasi, serta perlunya melakukan audit sistem informasi terkait risiko keamanan IT untuk mengetahui kapabilitas aplikasi dalam pengoperasiannya sehari-hari dan apa saja yang perlu diperbaiki serta dievaluasi terkait risiko keamanan IT berdasarkan rekomendasi perbaikan yang tepat.

Kenyataannya masih banyak hal yang perlu dievaluasi terkait teknologi informasi mobile JKN yang masih harus dilakukan dalam proses pencapaian kepuasan layanan BPJS terhadap masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Untuk itu diperlukan sebuah metode pengukuran dalam penerimaan aplikasi (*acceptance*) bagi masyarakat, serta audit sistem informasi untuk mengukur tingkat keamanan risiko IT dari mobile JKN. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk

mengukur dan mengevaluasi aplikasi mobile JKN. Dalam penelitian ini menggunakan model analisis TAM (*Technology Acceptance Model*) untuk mengetahui sejauh mana kebermanfaatannya (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan (*Perceived Ease of Use*) aplikasi bagi masyarakat.

Tidak hanya itu, selanjutnya dibutuhkan juga sebuah penerapan audit sistem informasi terkait risiko keamanan IT dari aplikasi mobile JKN yang tidak didapathanya menggunakan TAM saja. Dalam penelitian ini digunakan *framework Control Objective for Information and Related Technology (COBIT 5.0)* karena model TAM digunakan untuk melihat item apa saja yang kemungkinan paling berisiko, sedangkan COBIT 5 dapat mengetahui kapabilitas aplikasi mobile JKN dilihat dari segi keamanan risiko IT, dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan aplikasi mobile JKN yang tidak ada dalam TAM (tidak ada panduan untuk rekomendasi perbaikan pada TAM).

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Mengevaluasi dan Melakukan Audit Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Menggunakan Model TAM dan COBIT 5”**

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dan ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di kantor BPJS Kota Bandar Lampung.
2. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kemudahan aplikasi dan kemanfaatan aplikasi bagi masyarakat dengan model TAM

3. Penelitian ini menambahkan metode audit sistem informasi menggunakan COBIT 5 pada domain APO-13 dan MEA-01 terkait risiko IT yang terjadi dan evaluasi kesesuaian kinerja aplikasi, hanya sebatas rekomendasi perbaikan untuk kinerja aplikasi.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kesiapan pengguna BPJS kesehatan terhadap aplikasi mobile JKN.
2. Membangun rekomendasi audit aplikasi dalam tata kelola teknologi informasi pada aplikasi mobile JKN.

1.5. Manfaat Penelitian

Memberikan rekomendasi perbaikan dalam layanan aplikasi mobile JKN agar lebih mendukung operasional dari perusahaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan tesis akan berdasarkan pada ketentuan bab yaitu :

1. **BAB I PENDAHULUAN.** Berisi latar belakang, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. **BAB II LANDASAN TEORI** yang akan membahas teori yang digunakan sebagai dasar penelitian ini.
3. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN.** Mencakup kerangka penelitian, prosedur penelitian, alat bantu, serta data yang dibutuhkan.
4. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.** Menguraikan tahapan-tahapan

pelaksanaan evaluasi.

5. **BAB V IMPULAN DAN SARAN.** Memuat kesimpulan penelitian dan saran-saran untuk kajian lebih lanjut.