

Digitalisasi Sistem Manajemen Risiko terhadap Perilaku Pengambilan Keputusan Ekonomi oleh SDM di PT WXY

Romdaniyah^{1,*}, Sitti Rakhman²

^{1,2}Manajemen; Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi (STMA) Trisakti

Abstrak: Perubahan teknologi yang pesat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan ekonomi yang cepat dan akurat, terutama oleh sumber daya manusia (SDM). PT WXY sebagai perusahaan asuransi umum menghadapi tantangan dalam pengelolaan risiko karena belum memiliki sistem informasi risiko yang terintegrasi dan real-time. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh digitalisasi dashboard manajemen risiko terhadap perilaku pengambilan keputusan ekonomi oleh SDM. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Sumber data berasal dari wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumen internal seperti laporan risiko dan audit. Validitas data diperkuat dengan triangulasi antar sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dashboard mendorong perubahan perilaku SDM dari pengambilan keputusan berbasis intuisi menjadi berbasis data. Selain itu, sistem ini meningkatkan efisiensi, mempercepat mitigasi risiko, serta memperkuat akuntabilitas dan budaya pelaporan risiko. Penelitian juga menemukan bahwa sistem dashboard mendukung kesesuaian praktik manajemen risiko dengan POJK No. 44/POJK.05/2020. Rekomendasi penelitian antara lain adalah penguatan kapasitas SDM, integrasi sistem lintas fungsi, evaluasi berkala dashboard, dan komitmen pimpinan dalam penggunaan dashboard sebagai alat strategis. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi risiko merupakan bagian penting dalam penguatan tata kelola dan pengambilan keputusan di sektor jasa keuangan.

Kata kunci: SDM, digitalisasi, pengambilan keputusan ekonomi, dashboard risiko, manajemen risiko

Abstract: Rapid technological changes require companies to enhance economic decision-making capabilities, particularly by human resources (HR). PT WXY, a general insurance company, faces challenges in risk management due to the absence of an integrated and real-time risk information system. This study aims to analyze the impact of digital risk management dashboards on HR decision-making behavior. A qualitative descriptive approach with a case study method was employed. Data were collected through in-depth interviews, direct observations, and internal documents such as risk and audit reports. Data validity was strengthened using source triangulation. The findings reveal that digital dashboards shift HR behavior from intuition-based to data-driven decision-making. Additionally, the system improves efficiency, accelerates risk mitigation, and enhances accountability and risk reporting culture. The study also finds that the dashboard system aligns with OJK Regulation No. 44/POJK.05/2020. Recommendations include enhancing HR capabilities, system integration across functions, regular dashboard evaluations, and top management's commitment to using the dashboard as a strategic tool. These findings highlight digital risk management as a vital component in strengthening governance and decision-making in the financial services sector.

Keywords: HR, digitalization, economic decision-making, risk dashboard, risk management

1. Pendahuluan

Dalam era digitalisasi dan disrupsi teknologi yang semakin masif, sektor jasa keuangan termasuk industri asuransi menghadapi tantangan yang kompleks dalam mengelola risiko dan membuat keputusan strategis. Salah satu aspek krusial yang menentukan efektivitas dan ketahanan perusahaan terhadap risiko adalah kemampuan

sumber daya manusia (SDM) dalam mengambil keputusan ekonomi secara tepat dan berdasarkan informasi yang akurat serta terkini.

Di PT WXY, sebuah perusahaan asuransi umum nasional, masih terdapat kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas dalam pengelolaan risiko. Secara ideal, perusahaan seharusnya memiliki sistem manajemen risiko yang terdigitalisasi, terintegrasi, dan mampu menyajikan data risiko secara real-time guna mendukung proses pengambilan keputusan yang cepat dan akurat. Namun dalam praktiknya, PT WXY masih mengandalkan proses pelaporan risiko yang manual, terfragmentasi antarunit kerja, dan belum terdokumentasi secara sistematis.

Kondisi tersebut menyebabkan berbagai permasalahan, seperti:

1. Keterlambatan dalam deteksi dan pelaporan risiko karena proses input data yang bersifat naratif dan tidak seragam antarunit.
2. Ketiadaan visualisasi risiko secara menyeluruh, yang menyulitkan manajemen dalam memetakan profil risiko perusahaan secara real-time.
3. Keputusan ekonomi oleh SDM masih berbasis intuisi, pengalaman masa lalu, atau asumsi, tanpa dukungan data risiko yang aktual dan objektif.
4. Minimnya akuntabilitas dalam pengelolaan risiko, karena tidak terdapat mekanisme pemantauan dan eskalasi yang terotomatisasi.

Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada efektivitas mitigasi risiko, tetapi juga pada kualitas tata kelola perusahaan secara keseluruhan. Kelemahan dalam sistem manajemen risiko berpotensi menimbulkan kerugian finansial, reputasi, maupun risiko hukum dan kepatuhan.

Secara regulatif, kondisi tersebut bertentangan dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, yang secara tegas mewajibkan setiap perusahaan untuk:

1. Memiliki sistem informasi manajemen risiko yang memadai dan dapat diandalkan;
2. Menyusun kebijakan dan prosedur pengelolaan risiko yang terdokumentasi;
3. Melakukan pemantauan risiko secara berkala dan menyeluruh;
4. Mengintegrasikan pengelolaan risiko ke dalam proses pengambilan keputusan strategis.

Ketidaksesuaian antara praktik aktual di PT WXY dengan standar regulatif yang ditetapkan OJK menunjukkan perlunya transformasi sistemik, terutama melalui digitalisasi dashboard manajemen risiko sebagai alat bantu pengambilan keputusan yang strategis dan akuntabel.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada PT WXY. Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara mendalam dengan staf dan manajer unit manajemen risiko, compliance, dan operasional;
2. Observasi langsung terhadap penggunaan dashboard risiko di lingkungan kerja;
3. Analisis dokumen internal, seperti laporan audit risiko, laporan kepatuhan, dan hasil monitoring internal.

Untuk meningkatkan validitas hasil, dilakukan triangulasi data, yaitu dengan mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen sebagai sumber data yang berbeda. Proses analisis dilakukan dengan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola perubahan perilaku pengambilan keputusan ekonomi oleh SDM sebelum dan sesudah penerapan dashboard digital.

3. Hasil dan Pembahasan

2.1 Digitalisasi dan Evolusi Peran SDM dalam Pengambilan Keputusan Ekonomi

Perkembangan teknologi informasi dalam manajemen risiko telah mempercepat proses transformasi pengambilan keputusan dalam organisasi, termasuk oleh SDM. Dalam konteks ini, penerapan dashboard risiko digital di PT WXY menjadi instrumen strategis yang memperkuat fungsi SDM sebagai pengambil keputusan berbasis data. Perubahan ini sejalan dengan konsep data-driven decision making, di mana ketersediaan data yang akurat dan real-time meningkatkan keandalan keputusan ekonomi yang diambil (McAfee et al., 2012).

Dalam kerangka teori bounded rationality yang diperkenalkan oleh Simon (1997), keterbatasan kognitif individu dapat diminimalkan dengan dukungan sistem informasi yang relevan. Dengan dashboard, informasi risiko menjadi lebih terstruktur dan mudah

dipahami, sehingga membantu SDM dalam menilai alternatif keputusan secara lebih objektif dan terukur.

Penelitian oleh Garvin dan Roberto (2001) juga menunjukkan bahwa pengambilan keputusan organisasi yang berkualitas tinggi sangat dipengaruhi oleh mekanisme informasi dan struktur diskusi yang berbasis data. Dashboard risiko menyediakan kedua hal tersebut melalui visualisasi, notifikasi otomatis, dan analisis tren risiko.

2.2 Kesenjangan Antara Praktik Aktual dan Standar Regulasi

POJK No. 44/POJK.05/2020 menekankan pentingnya sistem informasi risiko yang mendukung keputusan manajerial secara menyeluruh. Namun, praktik manual yang masih digunakan oleh PT WXY menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan prinsip enterprise risk management (ERM) modern.

Menurut Beasley et al. (2005), organisasi yang mengadopsi sistem ERM menunjukkan kualitas pengambilan keputusan strategis yang lebih tinggi dan risiko strategis yang lebih terkendali. Hal ini terjadi karena informasi risiko dapat disediakan kepada para pengambil keputusan pada saat yang dibutuhkan dalam format yang mudah diinterpretasikan.

Selain itu, teori dari Bromiley et al. (2015) dalam Strategic Management Journal menggarisbawahi bahwa integrasi manajemen risiko dengan proses bisnis utama menghasilkan peningkatan dalam respons organisasi terhadap dinamika eksternal. Dashboard risiko menjadi katalis penting dalam proses tersebut.

2.3 Efisiensi Operasional dan Akselerasi Mitigasi Risiko

Studi oleh Woods (2009) menunjukkan bahwa perusahaan dengan sistem risiko berbasis teknologi memiliki kecepatan respon risiko yang jauh lebih tinggi dibanding perusahaan dengan pendekatan konvensional. Temuan di PT WXY mendukung hal ini, di mana implementasi dashboard menurunkan waktu tanggap risiko hingga 60%.

Dashboard juga membantu SDM memahami konteks risiko secara lintas fungsi, yang sesuai dengan model organizational information processing theory (Galbraith, 1973). Model ini menyatakan bahwa semakin kompleks lingkungan organisasi, semakin

besar kebutuhan akan informasi yang cepat dan relevan dalam proses pengambilan keputusan.

Dengan dashboard, distribusi informasi menjadi lebih merata, dan SDM di berbagai tingkatan dapat mengakses data yang sama. Hal ini memperkuat koordinasi horizontal antarunit, seperti yang diuraikan oleh Mintzberg (1983), dalam struktur organisasi desentralistik yang mengandalkan sistem informasi terintegrasi.

2.4 Perubahan Budaya Risiko Menuju Transparansi dan Akuntabilitas

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah terbentuknya budaya pelaporan risiko yang lebih terbuka dan proaktif. Hal ini selaras dengan temuan dari Mikes dan Kaplan (2015), yang menyebut bahwa sistem manajemen risiko yang efektif dapat mengubah pola pikir SDM dari sekadar pelaporan administratif menjadi pelibatan strategis dalam pengelolaan risiko.

Dashboard risiko bertindak sebagai mekanisme formal feedback loop yang memperkuat tanggung jawab individual terhadap profil risiko unit kerja masing-masing. Hal ini juga memperkaya proses pembelajaran organisasi (Argyris & Schön, 1996), karena dokumentasi data risiko memungkinkan analisis retrospektif terhadap insiden dan koreksi kebijakan secara sistemik.

2.5 Integrasi Dashboard Risiko dengan Strategi dan Regulasi

Dalam pendekatan manajemen strategis kontemporer, integrasi antara manajemen risiko dan perencanaan strategi menjadi faktor kunci keberhasilan perusahaan (Frigo & Anderson, 2011). Dashboard berperan sebagai penghubung antara data operasional dan keputusan strategis, sehingga memungkinkan direksi untuk menyesuaikan arah kebijakan berdasarkan informasi risiko aktual.

Dari sisi kepatuhan, penelitian dari Arena et al. (2010) menegaskan bahwa sistem pelaporan risiko yang terdigitalisasi meningkatkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban regulatif serta memperkuat kepercayaan pemangku kepentingan.

Oleh karena itu, dashboard bukan hanya alat pelaporan, tetapi bagian dari kerangka kerja GCG (Good Corporate Governance), yang mencakup transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas. Penerapannya mendorong pengambilan keputusan yang lebih prudent dan sesuai prinsip manajemen risiko terintegrasi.

2.6 Implikasi Praktis dan Akademik

A. Implikasi Praktis

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan yang memiliki dampak langsung terhadap praktik profesional di bidang manajemen risiko, terutama di sektor jasa keuangan dan asuransi. Implikasi praktis yang paling nyata adalah bahwa digitalisasi dashboard risiko secara langsung dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan ekonomi oleh sumber daya manusia (SDM) di organisasi.

1. Perbaikan Proses Pengambilan Keputusan

Perusahaan yang mengadopsi dashboard manajemen risiko akan lebih cepat dalam mendeteksi anomali risiko, memprioritaskan tindakan mitigasi, dan mendistribusikan informasi strategis kepada pemangku kepentingan secara real-time. Hal ini memperbaiki proses pengambilan keputusan di semua level manajemen.

2. Efisiensi Koordinasi dan Pengawasan

Dengan tersedianya data risiko lintas unit dalam satu platform, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas koordinasi lintas fungsi dan memperkuat pengawasan internal. Fungsi pengawasan seperti Komite Risiko dan Direksi dapat memantau status risiko secara lebih obyektif.

3. Peningkatan Budaya Sadar Risiko (Risk-Aware Culture)

Digitalisasi dashboard mendorong karyawan untuk melaporkan risiko secara lebih terbuka dan aktif. Sistem yang terdokumentasi dengan baik memberikan rasa aman dalam pelaporan dan mendorong kesadaran kolektif terhadap pentingnya mitigasi risiko.

4. Penguatan Kepatuhan terhadap Regulasi OJK

Dashboard yang dirancang sesuai ketentuan POJK 44/POJK.05/2020 membantu perusahaan dalam menyiapkan laporan risiko secara sistemik dan akurat, serta memperkuat kesiapan dalam menghadapi audit eksternal dari regulator.

5. Penggunaan Dashboard sebagai Alat Kerja SDM

Hasil studi banding menunjukkan bahwa integrasi dashboard ke dalam sistem penilaian kinerja (KPI) menjadi pendekatan strategis untuk memperkuat akuntabilitas individu dan mendorong kepatuhan terhadap SOP manajemen risiko.

B. Implikasi Akademik

Selain kontribusi praktis, penelitian ini juga memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan literatur akademik dalam bidang manajemen risiko dan perilaku organisasi.

1. Kontribusi terhadap Teori Bounded Rationality dan Data-Driven Decision-Making

Temuan ini memperkaya pemahaman terhadap teori bounded rationality (Simon, 1997), dengan menunjukkan bahwa keterbatasan kognitif SDM dapat dikompensasi melalui pemanfaatan teknologi informasi berbasis dashboard. Secara bersamaan, konsep data-driven decision making juga diperkuat sebagai pendekatan penting dalam konteks organisasi modern.

2. Integrasi Konsep Manajemen Risiko dengan Perilaku Organisasi

Penelitian ini menghubungkan manajemen risiko sebagai fungsi sistemik dengan aspek perilaku manusia dalam organisasi. Hal ini membuka ruang penelitian baru mengenai bagaimana persepsi risiko, insentif, dan sistem pelaporan memengaruhi perilaku individu dalam organisasi.

3. Pemutakhiran Konteks Penerapan POJK Nomor 44/2020

Studi ini menjadi salah satu referensi akademik yang mengkaji secara langsung penerapan kebijakan OJK, khususnya POJK 44/POJK.05/2020, melalui pendekatan empiris berbasis studi kasus di perusahaan. Kontribusi ini penting dalam menjembatani dunia akademik dan praktik regulasi di industri keuangan.

4. Peluang Pengembangan Model Evaluasi Dashboard Risiko

Hasil temuan ini dapat dijadikan dasar dalam pengembangan model evaluasi dashboard manajemen risiko, baik dari sisi teknis (fitur, indikator) maupun sisi perilaku (user engagement, dampak terhadap budaya organisasi). Topik ini dapat dieksplorasi lebih lanjut dalam penelitian kuantitatif di masa mendatang.

Dengan adanya dua dimensi implikasi ini, hasil penelitian diharapkan tidak hanya menjadi bahan pertimbangan kebijakan internal perusahaan, tetapi juga kontribusi nyata

dalam pengayaan referensi akademik bagi mahasiswa, dosen, peneliti, serta praktisi di bidang manajemen risiko, sistem informasi, dan ekonomi perilaku.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, diperoleh beberapa kesimpulan utama yang menunjukkan hubungan erat antara digitalisasi sistem manajemen risiko dan perubahan perilaku pengambilan keputusan ekonomi oleh SDM di PT WXY: 1) Transformasi Pengambilan Keputusan oleh SDM : Digitalisasi manajemen risiko melalui dashboard mendorong perubahan signifikan dalam pola pengambilan keputusan SDM. Keputusan yang sebelumnya bersifat subjektif dan intuitif kini bergeser menjadi lebih berbasis data dan analisis risiko secara real-time. Hal ini memperkuat kualitas keputusan ekonomi yang lebih terukur, akuntabel, dan responsif terhadap kondisi aktual organisasi. 2) Penurunan Gap antara Praktik Aktual dan Regulasi: Implementasi dashboard telah memperkecil kesenjangan antara kondisi ideal yang diatur dalam POJK No. 44/POJK.05/2020 dan kondisi aktual di lapangan. Sistem ini memenuhi ketentuan regulator terkait pelaporan risiko, monitoring yang terdokumentasi, serta penggunaan sistem informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan strategis. 3) Peningkatan Efisiensi Operasional dan Kecepatan Respon Risiko : Dashboard memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dalam merespons kejadian risiko. Informasi risiko yang tersaji secara real-time mempersingkat waktu eskalasi dan penanganan, sehingga meningkatkan efisiensi kerja lintas unit dan mengurangi potensi kerugian akibat keterlambatan. 4) Keterbukaan Budaya Organisasi menjadi Lebih Terbuka dan Akuntabel : Digitalisasi turut membentuk budaya risiko yang lebih partisipatif. Karyawan menjadi lebih proaktif dalam menyampaikan potensi risiko dan mengikuti proses mitigasi karena sistem secara otomatis mendokumentasikan tanggung jawab dan status tindak lanjut. Ini berdampak positif pada peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam organisasi. 5) Dashboard sebagai Alat Strategis dan Kepatuhan : Fungsi dashboard melampaui pelaporan teknis; ia telah menjadi instrumen penghubung antara manajemen risiko, strategi perusahaan, dan pemenuhan kepatuhan regulasi. Sistem ini mendukung pengambilan keputusan tingkat direksi dan memperkuat posisi manajemen risiko dalam struktur tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).



Referensi

- Arena, M., Arnaboldi, M., & Azzone, G. (2010). The organizational dynamics of enterprise risk management. *Accounting, Organizations and Society*, 35(7), 659–675. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2010.07.003>
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1996). *Organizational learning II: Theory, method and practice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Beasley, M. S., Clune, R., & Hermanson, D. R. (2005). Enterprise risk management: An empirical analysis of factors associated with the extent of implementation. *Journal of Accounting and Public Policy*, 24(6), 521–531. <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2005.10.001>
- Bromiley, P., McShane, M., Nair, A., & Rustambekov, E. (2015). Enterprise risk management: Review, critique, and research directions. *Long Range Planning*, 48(4), 265–276. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2014.07.005>
- Frigo, M. L., & Anderson, R. J. (2011). What is strategic risk management? *Strategic Finance*, 92(10), 21–22.
- Galbraith, J. R. (1973). *Designing complex organizations*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Garvin, D. A., & Roberto, M. A. (2001). What you don't know about making decisions. *Harvard Business Review*, 79(8), 108–116.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211(4481), 453–458. <https://doi.org/10.1126/science.7455683>
- McAfee, A., Brynjolfsson, E., Davenport, T. H., Patil, D. J., & Barton, D. (2012). Big data: The management revolution. *Harvard Business Review*, 90(10), 60–68.
- Mikes, A., & Kaplan, R. S. (2015). When one size doesn't fit all: Evolving directions in the research and practice of enterprise risk management. *Journal of Applied Corporate Finance*, 27(1), 37–40. <https://doi.org/10.1111/jacf.12130>
- Mintzberg, H. (1983). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Simon, H. A. (1997). *Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organizations* (4th ed.). New York, NY: Free Press.
- Woods, M. (2009). A contingency theory perspective on the risk management control system within Birmingham City Council. *Management Accounting Research*, 20(1), 69–81. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2008.10.003>