

## PERAN SERTIFIKASI ISO 27001:2013 UNTUK SCALE UP BUSINESS STARTUP DELMAN.IO

Adelia Talitha Nur Laily <sup>1)</sup>, Dian Tauriana Siahaan <sup>2)</sup>

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia <sup>1,2)</sup>

Corresponding Author :

[adelia.talitha@ui.ac.id](mailto:adelia.talitha@ui.ac.id) <sup>1)</sup>, [dian.tauriana@ui.ac.id](mailto:dian.tauriana@ui.ac.id) <sup>2)</sup>

### Abstrak

Tujuan penelitian ini Menganalisis peran sertifikasi ISO 27001:2013 dalam meningkatkan system keamanan informasi database. Menganalisis peran sertifikasi ISO 27001:2013 dalam meningkatkan corporate image delman.io. Menganalisis peran sertifikasi ISO 27001:2013 dalam scale up business delman.io. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan studi kasus pada startup delman.io. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemilikan sertifikasi ISO 27001:2013 berdampak pada scale up business startup delman.io menggunakan teori service quality. Dalam sistem keamanan informasi database, melalui sertifikasi ISO 27001:2013, keamanan sistem informasi database delman.io memiliki panduan sangat baik dan berhasil dilakukan dalam 2 (dua) tahun kebelakang.

**Kata Kunci:** Peran Sertifikasi ISO, Scale Up Business Startup Delman.IO

### Abstract

*The purpose of this study is to analyze the role of ISO 27001:2013 certification in improving database information security systems. Analyzing the role of ISO 27001:2013 certification in enhancing delman.io's corporate image. Analyzing the role of ISO 27001:2013 certification in delman.io scale up business. The method used in this study is a descriptive qualitative research approach with a case study at startup delman.io. The results of this study indicate that ownership of ISO 27001:2013 certification has an impact on the scale up business startup Delman.io using the theory of service quality. In database information security systems, through ISO 27001:2013 certification, delman.io database information system security has very good guidelines and has been successfully implemented in the past 2 (two) years.*

**Keywords:** Role of ISO Certification, Scale Up Business Startup Delman.IO

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara banyak organisasi beroperasi dalam beberapa dekade terakhir. Berawal dari fenomena tersebut, banyak perusahaan mencari cara untuk bersaing secara lebih efektif di pasar yang terus berkembang saat ini. Maka dari itu, manajemen teknologi informasi merupakan hal yang krusial. Meskipun teknologi informasi telah berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan cara organisasi memberikan layanan kepada pelanggan, investasi untuk teknologi informasi

### History:

Received : 25 Februari 2023

Revised : 10 Oktober 2023

Accepted: 23 Oktober 2023

Published: 31 Oktober 2023

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



beserta sistemnya telah menimbulkan kekhawatiran finansial yang serius karena jumlahnya yang bisa terbilang besar (Achmadi et al., 2018). Akibatnya, pengukuran kinerja departemen teknologi informasi beserta layanan mereka telah menjadi bagian penting dari manajemen teknologi informasi (Kang & Bradley, 2002). Sebelumnya, departemen teknologi informasi lebih banyak berurusan dengan penyediaan dukungan sekunder (support) untuk departemen lain seperti departemen penjualan (sales), keuangan (finance), dan layanan pelanggan (customer service). Namun, konsep dukungan sekunder ini telah banyak berubah bukan lagi hanya sekadar fungsi yang diintegrasikan ke dalam alur kerja departemen lain; namun, sebagai sebuah departemen yang berdiri sendiri yang menyediakan layanan internal yang konkret dan sangat diperlukan untuk divisi atau unit kerja lain (Watson, 2004).

Semakin pentingnya peran departemen teknologi informasi ini, membuat para manajer mulai menyadari bahwa ada kebutuhan nyata untuk mengukur kinerja pelayanan departemen teknologi informasi mengingat investasi dan pengeluaran yang signifikan yang dilakukan atas nama 'layanan teknologi informasi' (Kang & Bradley, 2002). Pada kenyataannya, pengukuran kinerja keuangan yang konvensional tidak bisa diterapkan untuk pengelolaan serta pengukuran kinerja departemen teknologi informasi secara keseluruhan. Hal tersebut mengakibatkan munculnya sebuah kebutuhan mendesak untuk jenis indikator kinerja departemen maupun sistem teknologi informasi yang secara berkala diperbarui (Bertucci Ramos & Pedroso, 2022). Salah satu metode pengukuran alternatif yang baru-baru ini menjadi sangat populer di ruang lingkup teknologi informasi adalah kualitas layanan (service quality) berdasarkan pelayanan yang diterima oleh pelanggan layanan teknologi informasi (Watson, 2004).

Konsep service quality sebagai tolak ukur kinerja sudah pernah diperkenalkan sebelumnya. Konsep ini berasal dari bidang pemasaran, yang mengusulkan bahwa organisasi harus memahami dan mengukur ekspektasi pelanggan (Parsu & Arvind, 2005). Disebabkan oleh pengakuan bahwa kinerja layanan departemen teknologi informasi dapat ditentukan berdasar persepsi 'pelanggan', kualitas layanan teknologi informasi yang disediakan kemudian menjadi penting sebagai bentuk kontrol dan pengelolaan departemen teknologi informasi (Burton et al., 2001). Oleh karena itu, pengembangan model konseptual mengenai kualitas pelayanan teknologi informasi serta sistem pengukuran terkait sangat diperlukan. Studi terkait yang ada telah menyimpulkan bahwa ukuran kinerja teknologi informasi yang spesifik seperti; penggunaan sistem yang lebih berat dan sulit, pengambilan keputusan yang lebih baik melalui ketepatan waktu serta kualitas informasi yang lebih baik, penghematan biaya secara langsung, peningkatan pendapatan, kemahiran pengguna yang lebih baik, dan peningkatan kepuasan pengguna, tidak serta merta mampu menjustifikasi pengeluaran untuk investasi teknologi informasi (Dick et al., 2002). Maka dari itu, dengan masalah yang terus dihadapi oleh organisasi ketika mengukur kinerja departemen teknologi

informasi, semakin banyak manajer dan peneliti yang beralih ke service quality sebagai tolak ukur alternatif (Watson, 2004; Wibowo et al., 2015).

Service quality merupakan sebuah konstruk yang abstrak dan sulit dipahami dikarenakan oleh tiga fitur yang unik dalam penyampaian sebuah layanan, yakni intangibilitas, heterogenitas, dan ketidakterpisahan antara produksi dan konsumsi (Cavallo et al., 2023). Sayangnya, tidak satu pun dari tiga aspek tersebut dapat diukur dengan menggunakan tolak ukur kinerja tradisional karena tiga aspek tersebut mengacu pada produk manufaktur yang berwujud, homogen, serta proses produksi dan konsumsinya yang dapat dipisahkan (Kang & Bradley, 2002). Mengacu pada ketidakmampuan pengukuran kinerja tradisional yang didasarkan pada produk manufaktur untuk pelayanan teknologi informasi, maka hadirlah ISO sebagai seperangkat alat yang digunakan banyak perusahaan untuk mengelola serta mengukur kinerja perusahaan teknologi informasi yang berdasarkan pada teknik statistik, lingkaran serta standar kualitas hingga yang secara luas dikategorikan di bawah label kontrol/manajemen kualitas sebagai tonggak penting untuk menandai perjalanan peningkatan kualitas pelayanan mereka (Lee & Xue, 2020).

Didirikan pada 24 November 2016, Delman merupakan akronim dari "Data Excavation Learning and Management" yang menghadirkan solusi data science dengan spesialisasi pada data preparation. Delman hadir untuk mempercepat transformasi digital dengan mengintegrasikan dan mengolah data dari banyak sumber secara jauh lebih efektif. Delman.io yang bergerak dalam bidang transformasi digital dan menyimpan triliunan sumber data menjadikan Informasi yang dimiliki merupakan suatu aset yang sangat penting dan berharga bagi keberlanjutan Delman.io, sehingga kerusakan atau kebocoran informasi dapat berakibat buruk bagi perusahaan (Chatterjee, 2008). Ancaman keamanan informasi bukan hanya dapat merusak konfigurasi sistem dan informasi yang telah tersimpan, akan tetapi ancaman dapat berupa pelanggaran informasi individu serta pengambilan informasi yang bersifat profit. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem keamanan informasi untuk menjamin keamanan sistem secara menyeluruh yang diakui secara internasional salah satunya adalah ISO (Coviello, 2019).

Delman.io selaku perusahaan startup penyedia jasa dan produk teknologi informasi diharapkan mampu untuk menyediakan sistem keamanan database yang dapat dipercaya oleh klien, memiliki corporate image dan penyajian produk dan jasa dengan lebih baik, sehingga akhirnya dapat meningkatkan pendapatan bulanan yang menjadikan startup delman.io akan masuk di fase growth melalui pangsa pasar yang lebih besar. Diharapkan sertifikasi ISO 27001:2013 dapat membantu delman.io dalam memperoleh tujuan utama dalam operasi bisnis mereka (Coutu, 2014).

ISO 27001:2013 merupakan standar keamanan informasi yang diterbitkan International Organization for Standardization and International Electrotechnical Commission pada Oktober 2013 yang merupakan pembaruan dari versi 2005. ISO

27001:2013 menerapkan sistem manajemen keamanan informasi atau lebih dikenal dengan Information Security Management Systems (ISMS). ISMS sendiri merupakan seperangkat unsur yang saling terkait dengan organisasi atau perusahaan yang digunakan untuk mengelola dan mengendalikan risiko keamanan informasi, melindungi serta menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi (Dichter, 1985).

Melalui ISO 27001:2013, delman.io bertujuan untuk meningkatkan beberapa aspek dalam proses bisnis mereka yang akhirnya akan berakibat pada peningkatan service quality dari pelayanan maupun produk mereka. Contoh dari beberapa aspek tersebut adalah peningkatan kepatuhan terhadap regulasi penggunaan data dan informasi, serta pengelolaan risiko keamanan informasi yang jauh lebih efektif (Duruflé et al., 2017). Saat ini, sertifikasi ISO 27001:2013 yang dimiliki oleh delman.io masih secara abstrak mampu memberikan dampak positif bagi perusahaan dalam peningkatan sistem keamanan informasi database, corporate image, dan scale up business startup delman.io (Eurostat, 2007).

Corporate image yang mengacu pada proyeksi identitas perusahaan yang ditargetkan pada pemangku kepentingan (stakeholders) vital eksternal perusahaan (contoh: investor, audiens publik, pemasok) (Fúska, 2022).

Sejauh ini, pihak delman.io masih belum memiliki rencana untuk evaluasi efek sertifikasi ISO 27001:2013 terhadap keberlangsungan bisnis mereka secara komprehensif (German et al., 2022). Sehingga, berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan diatas peneliti akan melakukan penelitian terkait sejauh mana dan seberapa besar dampak dari sertifikasi ISO 27001:2013 terhadap peningkatan service quality dan performance, melalui “Peran Sertifikasi ISO 27001:2013 untuk Scale Up Business Startup delman.io”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan studi kasus pada startup delman.io (Arikunto, 2019). Jenis studi kasus yang digunakan adalah evaluasi dimana studi kasus ini bertujuan untuk mengevaluasi peran dari sertifikasi ISO 27001:2013 dalam bisnis startup delman.io. Wawancara dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dan aktif dari peneliti kepada partisipan. Data primer dapat diperoleh dari wawancara melalui interaksi antara peneliti dengan partisipan secara langsung maupun melalui media online (Winegar & Sunstein, 2019). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini merupakan wawancara terstruktur. Informasi yang diperoleh dari wawancara digunakan untuk mengevaluasi sistem keamanan database perusahaan yang dilakukan dengan tim IT, corporate image dengan tim operational dan tim eksternal delman.io sedangkan untuk wawancara mengenai scale up business, akan dilakukan dengan Founder dari delman.io.

Langkah-langkah dalam menganalisis data dimulai dari melakukan proses wawancara dari pihak tim internal dan eksternal delman.io. Selanjutnya dilakukan proses tahap analisis data berikutnya peneliti mengelompokkan data wawancara menjadi tema-tema dan melakukan evaluasi temuan hasil penelitian dibandingkan dengan framework scale up business dan service quality yang dilakukan perusahaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil**

#### **1. ISO 27001:2013 dan Sistem Keamanan Informasi Database di delman.io**

Delman.io didirikan pada tanggal 24 November 2016 dengan tujuan menjadi pemimpin pasar dalam solusi data dan membangun ekosistem data yang lebih efisien untuk Indonesia. Nama "delman" sendiri merupakan singkatan dari Data Excavation Learning and Management yang bertujuan untuk mempercepat transformasi digital dengan mengintegrasikan dan memproses data dari berbagai sumber secara efisien. Pada tahun 2020, delman.io berhasil mendapatkan pendanaan sebesar \$1,6 juta dari Intudo Ventures, dengan partisipasi dari Prasetia Dwidharma Ventures dan Qlue Performa Indonesia. Keberhasilan dalam mendapatkan pendanaan tersebut menunjukkan kepercayaan investor terhadap potensi dan kemampuan delman.io dalam mengembangkan solusi data yang inovatif.

ISO 27001:2013 merupakan kerangka kerja yang diakui secara internasional untuk memastikan perlindungan informasi yang penting bagi sebuah organisasi. Kominfo selaku instansi pemerintah, mengonfirmasi hal ini melalui pernyataan berikut: "di peraturan menteri no 5 memang tidak dinyatakan wajib memiliki sertifikasi ISO tapi di peraturan tersebut dicantumkan bahwa aplikasi yang dimiliki atau diciptakan oleh perusahaan teknologi informasi harus aman atau secure. Maka dari itu, kominfo mewajibkan perusahaan teknologi informasi untuk mendaftar TD PSE". (Kominfo Indonesia).

Dalam konteks implementasi standar ISO 27001:2013, delman.io memiliki komitmen yang kuat terhadap keamanan informasi. Hal ini didukung oleh pendapat dari partisipan internal: "sejauh pemahaman saya ISO 27001 adalah standarisasi mengenai sistem keamanan informasi. Jadi delman.io adalah perusahaan yang bergerak di bidang IT, jadi keamanan informasi tuh harus dimiliki dan salah satunya yaitu dengan memiliki sertifikasi ISO 27001:2013". (Tim Engineer dan Product).

"Sangat penting sekali ya untuk delman.io memiliki sertifikasi ini karena seperti di awal, ya perusahaan delman ini bergerak di bidang IT. Dan kepemilikan sertifikasi ISO ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan integritas kita kepada client atau calon client bahwa delman perusahaan yang legitimate dan bisa dipercaya." (Tim Operasional)

Sehingga, dapat dikatakan bahwa delman.io sudah memenuhi kriteria tingkat 1 kepatuhan (Reeves & Nass, 1996) karena delman.io telah sepenuhnya patuh pada

standar ISO 27001 seperti kesaksian dari salah satu partisipan: “kita mengikuti proses dari vendor ISO” (Tim Engineer dan Product).

Hal itu disebabkan karena delman.io menyadari pentingnya menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data yang mereka kelola, terutama karena delman.io bekerja dengan data dari berbagai sumber yang sangat beragam. Untuk mencapai tujuan ini, delman.io menggunakan pendekatan multi-layer dalam sistem keamanan informasi database mereka. Mereka mengimplementasikan teknologi enkripsi untuk melindungi data yang disimpan, baik pada saat penyimpanan maupun saat pengiriman.

Implementasi langkah-langkah pengembangan Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI) sangat penting untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi yang ada di dalam database delman.io. Dalam implementasi SMKI, biasanya tanggung jawab utama ada pada Chief Information Security Officer (CISO) atau konsultan eksternal (IMF, 2003). CISO adalah orang yang bertanggung jawab untuk merancang kebijakan dan prosedur keamanan informasi serta merupakan kepala keamanan organisasi. Dalam konteks ini, CISO memiliki peran eksekutif dalam organisasi, sesuai dengan pandangan (Risnawan, 2019). Dalam kasus implementasi SMKI yang disesuaikan dengan standar ISO 27001:2013, delman.io menunjuk Head of Product sebagai penanggung jawab utama.

Dalam implementasi ISO 27001, langkah-langkah tersebut berfokus pada tahap plan dan do dalam siklus plan-do-check-act, seperti yang disimpulkan oleh (Hamdi & Bahrudin, 2017). Kedua tahap terakhir dari siklus tersebut, yaitu check dan act, lebih berhubungan dengan pemantauan, pemeliharaan, dan peningkatan dari apa yang telah diimplementasikan. Oleh karena itu, kedua tahap tersebut tidak termasuk dalam proses implementasi.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah pengembangan SMKI ini, delman.io dapat menjaga keamanan informasi dalam database mereka. Hal ini penting karena keberhasilan implementasi SMKI bergantung pada dukungan dan keterlibatan manajemen dalam semua tahap. Langkah kedua adalah mendefinisikan ruang lingkup SMKI, yaitu menentukan bagian-bagian sistem basis data yang akan diimplementasikan dengan SMKI. Langkah selanjutnya adalah mendefinisikan kebijakan keamanan, yaitu dokumen tertulis yang memuat prinsip-prinsip keamanan informasi yang harus diikuti oleh seluruh pegawai delman.io. Langkah keempat adalah penilaian risiko, yaitu mengevaluasi kemungkinan terjadinya ancaman terhadap keamanan informasi dan dampaknya terhadap delman.io. Setelah penilaian risiko, langkah kelima adalah manajemen risiko, yaitu menentukan strategi untuk mengurangi risiko dan menentukan tindakan yang akan diambil jika risiko terjadi seperti kesaksian pernyataan partisipan berikut: “... sedikit banyak pasti ada dampak ya mba, karena dalam memperoleh sertifikasi ini ada bagian PENTEST di mana PENTEST tersebut berfungsi untuk menguji sistem delman apakah sudah sesuai dengan aturan standar

ISO 27001:2013 dan delman diharuskan lulus prosedur tersebut ya dan berangkat dari situ, sebelumnya delman masih belum memiliki SOP lengkap mengenai hal-hal kecil seperti labeling dan penambahan hak akses. Setelah memiliki sertifikasi ISO delman menjadi lebih tersusun dalam hal-hal tersebut. Walaupun kita tidak menjamin 100% aman tetapi kita bisa bilang bahwa kepemilikan ISO 27001 memiliki dampak positif terhadap keamanan database, itu sudah pasti.” (Tim Engineer dan Product).

Penerapan ISO 27001:2013 memberikan manfaat yang signifikan bagi delman.io. Dan beberapa manfaat signifikan yang dapat dilihat secara konkret tersebut yakni; (1) pertama, standar ini membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko terhadap keamanan informasi. Dalam konteks delman.io, risiko tersebut meliputi kebocoran data, serangan siber, dan pelanggaran privasi. Dengan melakukan identifikasi risiko secara sistematis, delman.io dapat mengimplementasikan langkah-langkah pengamanan yang tepat untuk mengurangi risiko tersebut, (2) kedua, ISO 27001:2013 juga memandu delman.io dalam mengembangkan kebijakan dan prosedur keamanan informasi yang jelas dan terstruktur. Hal ini membantu perusahaan dalam mengatur akses dan penggunaan data secara efisien, menjaga integritas data, serta memberikan pedoman bagi karyawan dalam menjaga keamanan informasi. Hal ini bisa dipertanggungjawabkan melalui hasil wawancara narasumber berikut ini: “Secara impact pasti ya ada, jadi ada beberapa perubahan dalam sistem keamanan informasi kita nih. Misalnya kita ingin mengirimkan dokumen, dalam ISO ini, diatur bagaimana cara mengirim dokumen yang bersifat rahasia, lalu harus menggunakan aplikasi apa yang terpasang di laptop karyawan, hal itu kita juga bisa data, kemudian wewenang hak akses atas aplikasi yang di develop, atau hak akses mengenai pihak ketiga jadi lebih terorganisir”. (Tim Engineer dan Product).

Selain penerapan standar ISO 27001:2013, delman.io juga telah mengimplementasikan sistem keamanan informasi database yang kokoh. Database merupakan aset berharga yang harus dilindungi dengan baik, mengingat data yang disimpan di dalamnya adalah data pribadi pelanggan dan mitra bisnis dari delman.io. Dengan memastikan keamanan database, delman.io dapat membangun kepercayaan pelanggan dan mitra bisnis, serta menjaga reputasi perusahaan.

## **2. ISO 27001:2013 dan Corporate Image di delman.io**

Penggunaan teknologi informasi dan keamanannya menjadi sangat penting bagi perusahaan dalam menciptakan citra perusahaan yang baik dan menjaga kepercayaan pelanggan serta pemangku kepentingan lainnya sebagaimana pemaparan berikut: “...brand image ini bersifat krusial untuk startup dan semua jenis perusahaan lain juga. Kalau brand image baik, maka impact yang dirasakan adalah retaining customer loyalty sehingga tidak hanya menjangkit client baru tetapi client lama juga akan kembali lagi” (Tim Operasional).

Salah satu upaya untuk menjaga keamanan informasi di perusahaan adalah dengan

menerapkan standar keamanan ISO 27001:2013. Standar ini memberikan kerangka kerja yang terstruktur dan terukur untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengurangi risiko keamanan informasi.

Dalam menciptakan citra perusahaan yang baik, perusahaan juga perlu memperhatikan kebijakan dan strategi perusahaan yang tepat. Kebijakan dan strategi perusahaan harus disesuaikan dengan tujuan perusahaan dan kondisi pasar yang ada. Kebijakan dan strategi perusahaan yang tepat dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya dan membangun citra perusahaan yang baik. Dalam melakukan upaya untuk menciptakan citra perusahaan yang baik, perusahaan perlu melakukan evaluasi secara terus-menerus terhadap kinerja perusahaan dan citra perusahaan yang ada. Evaluasi ini perlu dilakukan untuk mengetahui aspek mana dari upaya peningkatan corporate image yang harus ditingkatkan, maupun dipertahankan.

Penerapan standar ISO 27001:2013 dapat membantu delman.io dalam mengelola keamanan informasi secara sistematis dan efektif, sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan kepercayaan bagi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu partisipan yaitu:

“Pasti, ketika ada potential client, dan mereka bertanya mengenai keamanan data kita bisa jawab hal tersebut dari sisi teknikal seperti kita pasang enkripsi, kita pake a b c. Namun, hal tersebut sulit untuk dimengerti oleh kalangan umum. Sehingga mudahnya adalah mengatakan bahwa delman sudah ada sertifikasi ISO 27001 standar internasional untuk keamanan informasi.” (Tim Commercial).

“dalam hal service quality ada beberapa hal yang berubah dan ada juga yang tetap. Sejak awal, meski tanpa sertifikasi ISO pun delman selalu memberikan service quality yang terbaik bagi client hanya saja ketika delman memiliki sertifikasi ISO 27001, delman dibentuk untuk memiliki prosedur dan dokumentasi yang lebih baik terhadap service quality yang diberikan. Contohnya terkait kerahasiaan dokumen, walaupun kita ada NDA ya ke client atau vendor tapi ada beberapa pekerjaan yang seharusnya didokumentasikan tetapi tidak dilakukan ini terjadi sebelum kita memiliki sertifikasi ISO 27001.” (Tim Commercial).

Dalam pengaplikasian standar ini, perusahaan perlu melakukan analisis risiko dan menentukan kontrol yang sesuai untuk mengurangi risiko keamanan informasi yang teridentifikasi. Namun, pada dasarnya penerapan standar ISO 27001:2013 tidak dapat menjamin keseluruhan citra perusahaan. Corporate image memiliki banyak faktor yang mempengaruhinya, seperti kualitas produk atau layanan, kepuasan pelanggan, komunikasi perusahaan, dan banyak faktor lainnya. Oleh karena itu, penerapan standar keamanan informasi perlu diintegrasikan dengan upaya-upaya lain dalam meningkatkan citra perusahaan, salah satu upaya lain tersebut adalah sebagai berikut: “....delman.io sendiri telah memasang logo ISO 27001 yang tertera pada laman web delman dimana itu merupakan salah satu bukti nyata bahwa delman sudah



tersertifikasi aman secara standar internasional untuk keamanan informasi. Impact yang dirasa banyak new potential leads yang menghubungi delman minimal untuk tujuan brand awareness, untuk tujuan mengetahui bahwa delman perusahaan yang bergerak di bidang apa dan apa yang delman tawarkan untuk sementara ini ya". (Tim Operasional)

Salah satu faktor penting dalam menciptakan citra perusahaan yang baik adalah dengan memperhatikan kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini sangat penting karena kualitas produk atau layanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang juga didukung oleh kesaksian salah satu partisipan yang berbunyi: "secara teknis service quality, tidak berpengaruh secara langsung ya karena service quality bukan hanya soal keamanan saja tapi dari bagaimana kita men-deliver task, gimana kita tepat waktu dalam pengerjaan sesuai scope of work, tapi secara tidak langsung ada karena ada beberapa bagian dari sertifikasi ISO 27001 yang mewajibkan perusahaan memiliki task management dimana kita menangani hal-hal tidak terduga, misal ada kendala dengan infrastruktur internal, dan itu harus diatur secara prosedur. Tidak berhubungan secara langsung tapi dengan adanya peraturan-peraturan dan SOP tersebut, service quality juga terdampak ya." (Tim Operasional).

Perusahaan perlu melakukan inovasi dan pengembangan produk atau layanan secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Selain itu, komunikasi perusahaan juga merupakan faktor penting dalam membangun citra perusahaan. Perusahaan perlu memperhatikan cara komunikasi yang digunakan dalam berinteraksi dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Komunikasi yang efektif dapat membantu perusahaan dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Penting juga untuk memperhatikan etika perusahaan dalam menciptakan citra perusahaan yang baik. Perusahaan perlu memperhatikan tanggung jawab sosial dan lingkungan dalam aktivitas bisnisnya. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam membangun citra perusahaan yang positif di mata pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya.

### **3. ISO 27001:2013 dan Scale Up Business di delman.io**

Di dalam konteks perusahaan teknologi informasi Delman.io, implementasi standar ISO 27001:2013 dapat memberikan manfaat yang signifikan. Delman.io adalah perusahaan yang menyediakan berbagai layanan penting kepada pelanggan. Sebagai perusahaan yang memiliki akses terhadap informasi pelanggan, menjaga keamanan informasi merupakan tanggung jawab utama yang harus dipenuhi. Dalam era digital yang semakin maju, serangan terhadap keamanan informasi menjadi semakin kompleks dan beragam. Oleh karena itu, Delman.io perlu mengambil langkah-langkah yang kuat dan komprehensif untuk melindungi data pelanggan dan informasi sensitif

perusahaan.

Melalui implementasi ISO 27001:2013, Delman.io dapat memperkuat sistem keamanan informasinya. Standar ini memberikan panduan tentang bagaimana mengidentifikasi risiko keamanan informasi, menetapkan kontrol yang sesuai, serta memonitor dan mengevaluasi kinerja keamanan secara berkala. Dengan adopsi standar ini, Delman.io dapat memastikan bahwa proses-proses yang diperlukan untuk melindungi informasi sensitif telah diimplementasikan dengan baik. Selain memberikan panduan teknis, implementasi ISO 2700.

Keberhasilan implementasi ISO 27001:2013 tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga melibatkan keterlibatan karyawan. Pelatihan dan kesadaran karyawan terhadap keamanan informasi dapat membantu menciptakan budaya perusahaan yang fokus pada keamanan. Dengan adanya implementasi ISO 27001:2013, Delman.io dapat meningkatkan keandalan dan integritas sistem teknologi informasi yang digunakan. Hal ini dapat berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Citra perusahaan yang positif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Jika Delman.io dapat membangun citra perusahaan yang handal dan aman, pelanggan cenderung akan tetap menggunakan layanan perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, citra perusahaan yang baik dan kualitas layanan yang tinggi merupakan sebuah kunci keberhasilan.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini membahas tentang dampak kepemilikan sertifikasi ISO 27001:2013 dalam scale up business startup delman.io melalui service quality. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada 12 (dua belas) narasumber yang memiliki peran dalam proses scale up business startup delman.io. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, peneliti menggunakan analisis tematik. Analisis tematik merupakan salah satu jenis analisis pada penelitian kualitatif dengan mengidentifikasi pola atau tema pada data yang dikumpulkan dalam penelitian. Analisis tematik dilakukan melalui data coding. Sedangkan untuk melihat dampak kepemilikan sertifikasi ISO 27001:2013, peneliti memperkuat hasil wawancara dan dokumentasi dengan melakukan uji statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemilikan sertifikasi ISO 27001:2013 berdampak pada scale up business startup delman.io menggunakan teori service quality. Dalam sistem keamanan informasi database, melalui sertifikasi ISO 27001:2013, keamanan sistem informasi database delman.io memiliki panduan sangat baik dan berhasil dilakukan dalam 2 (dua) tahun kebelakang. Lain halnya dengan corporate image, kepemilikan sertifikasi ISO 27001:2013 tidak berdampak pada persepsi startup delman.io. Sebelum dan sesudah kepemilikan sertifikasi ISO 27001:2013, perubahan atas customer retention dan pertumbuhan pendapat sangat terasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, D., Suryanto, Y., & Ramli, K. (2018). On developing information security management system (isms) framework for iso 27001-based data center. *2018 International Workshop on Big Data and Information Security (IWBIS)*, 149–157.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Bertucci Ramos, P. H., & Pedroso, M. C. (2022). Main elements involved in the startup scalability process: a study on Brazilian agtechs. *Revista de Gestão*, 29(3), 220–237.
- Burton, J., Easingwood, C., & Murphy, J. (2001). Using qualitative research to refine service quality models. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 4(4), 217–223.
- Cavallo, A., Cosenz, F., & Noto, G. (2023). Business model scaling and growth hacking in digital entrepreneurship. *Journal of Small Business Management*, 1–28.
- Chatterjee, P. (2008). Are Unclicked Ads Wasted? Enduring Effects of Banner and Pop-Up Ad Exposures on Brand Memory and Attitudes. *Journal of Electronic Commerce Research*, 9(1), 51–61.
- Coutu, S. (2014). *The Scaleup Report on UK Economic Growth*. Sherry Coutu CBE.
- Coviello, N. (2019). Is a high-growth firm the same as a 'scale-up.' *Lazaridis Institute for the Management of Technology Enterprises, Wilfrid Laurier University, Waterloo, Canada*.
- Dichter, E. (1985). What's in an image. *Journal of Consumer Marketing*, 2(1), 75–81.
- Dick, G., Gallimore, K., & Brown, J. C. (2002). Does ISO 9000 accreditation make a profound difference to the way service quality is perceived and measured? *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(1), 30–42.
- Durufié, G., Hellmann, T. F., & Wilson, K. E. (2017). *From start-up to scale-up: Examining public policies for the financing of high-growth ventures*.
- Eurostat, O. (2007). Eurostat-OECD manual on business demography statistics. *Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities*.
- Fúska, R. (2022). *Implementation of ISO27001 standard in startups*.
- German, J. D., Redi, A. A. N. P., Prasetyo, Y. T., Persada, S. F., Ong, A. K. S., Young, M. N., & Nadlifatin, R. (2022). Choosing a package carrier during COVID-19 pandemic: An integration of pro-environmental planned behavior (PEPB) theory and Service Quality (SERVQUAL). *Journal of Cleaner Production*, 346, 131123.
- Hamdi, A. S., & Bahrudin, E. (2017). Quantitative Research Methods: Applications in Education. *Yogyakarta: Deepublish*. Taken Online from <https://books.google.co.id>, Dated, 23.
- IMF, A. (2003). IMF. Obtenido de <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2016/01/weodata/index....>
- Kang, H., & Bradley, G. (2002). Measuring the performance of IT services: An assessment of SERVQUAL. *International Journal of Accounting Information Systems*, 3(3), 151–164.

- Lee, S. W., & Xue, K. (2020). A model of destination loyalty: Integrating destination image and sustainable tourism. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(4), 393–408.
- Parsu, P., & Arvind, M. (2005). ES-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Reeves, B., & Nass, C. (1996). The media equation: How people treat computers, television, and new media like real people. *Cambridge, UK*, 10, 236605.
- Risnawan. (2019). *Manajemen Teaching Factory Dalam Upaya Pengembangan Mutu Pembelajaran di SMK*. 2(1), 1–13.
- Watson, J. S. K. (2004). *Fighting different wars: experience, memory, and the First World War in Britain* (Vol. 16). Cambridge University Press.
- Wibowo, D. H., Arifin, Z., & Sunarti. (2015). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 29(1), 59–66.
- Winegar, A. G., & Sunstein, C. R. (2019). How much is data privacy worth? A preliminary investigation. *Journal of Consumer Policy*, 42, 425–440.