

ANALISIS KESIAPAN DIGITAL DAN TATA KELOLA TEKNOLOGI UMKM KRIUK STIK DENGAN COBIT 2019

Muhammad Regi Nidzra Kurniawan¹, Regina Zulaikha Tizar²

¹²Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Computer, Universitas Islam Indragiri

Email: reginidzra3123@gmail.com¹, reginatizar23@gmail.com²

ABSTRAK

UMKM di Indonesia menghadapi tantangan besar dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital, terutama dalam aspek perencanaan, penerapan, dan pengelolaan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesiapan digital dan tata kelola TI pada UMKM Kriuk Stik menggunakan kerangka kerja COBIT 2019. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha. Instrumen penilaian terdiri dari empat domain utama COBIT 2019, yaitu Align, Plan and Organize (APO), Build, Acquire and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS), dan Monitor, Evaluate and Assess (MEA), masing-masing dengan 10 indikator pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga domain—APO, DSS, dan MEA—berada pada Level 3 (Defined), sementara domain BAI berada pada Level 2 (Repeatable). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian proses tata kelola teknologi telah dilakukan secara sadar, namun belum terdokumentasi secara formal dan belum menjadi prosedur baku. Temuan ini memperlihatkan bahwa UMKM Kriuk Stik memiliki potensi untuk mengembangkan pengelolaan teknologi ke arah yang lebih strategis dan sistematis, asalkan diikuti dengan upaya perbaikan dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi digital secara konsisten. **Kata Kunci:** UMKM, COBIT 2019, Digitalisasi, Tata Kelola TI, Evaluasi Teknologi

ABSTRACT

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia face significant challenges in adapting to digital technology developments, particularly in planning, implementing, and managing information technology (IT). This study aims to evaluate the digital readiness and IT governance of Kriuk Stik MSME using the COBIT 2019 framework. The research employs a qualitative descriptive approach with a case study method. Data were collected through direct observation and semi-structured interviews with the business owner. The assessment instrument consists of four main COBIT 2019 domains: Align, Plan and Organize (APO), Build, Acquire and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS), and Monitor, Evaluate and Assess (MEA), each comprising 10 question indicators. The findings reveal that three domains—APO, DSS, and MEA—are positioned at Level 3 (Defined), while BAI is at Level 2 (Repeatable). This indicates that several IT governance processes have been carried out consciously but are not yet formally documented or standardized. These results suggest that Kriuk Stik MSME has the potential to improve its IT management towards a more strategic and systematic direction, provided that ongoing improvements in planning, implementation, and digital evaluation are consistently pursued.

Keywords: MSME, COBIT 2019, Digitalization, IT Governance, Technology Evaluation

1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Di tengah arus digitalisasi yang semakin pesat, UMKM diharapkan mampu beradaptasi dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, memperluas pasar, serta menciptakan keunggulan kompetitif. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pelaku UMKM memiliki kesiapan yang memadai dalam mengadopsi teknologi, baik dari sisi infrastruktur,

sumber daya manusia, maupun tata kelola teknologi informasi (TI) yang terstruktur. Banyak usaha kecil yang telah menggunakan teknologi secara terbatas, namun belum melakukan pengelolaan dan evaluasi secara sistematis.

UMKM Kriuk Stik merupakan salah satu contoh usaha kecil yang berkembang di tengah lingkungan masyarakat dengan pendekatan tradisional, namun sudah mulai berkenalan dengan teknologi dalam kegiatan operasionalnya. Usaha ini bergerak di bidang produksi dan penjualan camilan stik seperti stik kentang, stik ubi ungu, dan stik bawang, serta telah berdiri sejak tahun 2012. Meskipun masih beroperasi secara rumahan, Kriuk Stik telah memiliki sejumlah pelanggan tetap. Penggunaan teknologi sederhana seperti handphone khusus untuk usaha dan penerimaan pembayaran melalui QRIS telah diterapkan, tetapi pencatatan transaksi masih dilakukan secara manual dan belum ada pemanfaatan aplikasi bisnis digital secara maksimal. Selain itu, kegiatan promosi pun belum berjalan secara rutin di platform digital, dan belum ada prosedur operasional baku dalam menangani proses atau gangguan terkait teknologi.

Kondisi tersebut menandakan adanya potensi yang dapat dikembangkan lebih lanjut melalui pendekatan tata kelola teknologi informasi yang sistematis dan terarah. Salah satu framework yang dapat digunakan untuk menilai kesiapan digital dan tata kelola TI pada usaha kecil adalah COBIT 2019. Framework ini dirancang untuk membantu organisasi dalam menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi strategi pengelolaan TI yang selaras dengan tujuan bisnis. Dengan membagi proses TI ke dalam domain utama seperti Align, Plan and Organize (APO), Build, Acquire and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS), serta Monitor, Evaluate and Assess (MEA), COBIT 2019 memberikan kerangka kerja yang komprehensif dalam mengukur sejauh mana kesiapan dan pengelolaan teknologi telah berjalan dalam suatu entitas.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan literasi dan kemampuan digital bagi pelaku UMKM, terutama bagi usaha yang berskala rumahan. Dalam beberapa studi sebelumnya, COBIT 2019 terbukti dapat digunakan untuk mengukur tingkat kematangan pengelolaan TI, baik di sektor pendidikan, pemerintahan, maupun UMKM. Misalnya, penelitian oleh Akbar dan Panjaitan [1] menunjukkan bahwa penerapan COBIT 2019 mampu mengidentifikasi kelemahan dalam pengelolaan TI di lingkungan pendidikan. Demikian pula, studi yang dilakukan oleh Syukron dan rekan-rekannya [2] dalam konteks sekolah menengah memberikan bukti bahwa framework ini dapat digunakan secara praktis untuk menilai efektivitas layanan TI. Sementara itu, Firdaus dan Almais, berhasil menerapkan COBIT 2019 dalam merancang sistem tata kelola TI pada UMKM tanaman hias, yang memiliki skala usaha dan tantangan serupa dengan Kriuk Stik.

Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kesiapan digital dan mengevaluasi praktik tata kelola teknologi informasi yang dijalankan pada UMKM Kriuk Stik. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung serta wawancara kepada pemilik usaha. Analisis dilakukan dengan mengacu pada indikator dari tiap domain dalam COBIT 2019 untuk mengidentifikasi sejauh mana praktik teknologi telah sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola TI yang ideal. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi gambaran nyata mengenai kondisi digitalisasi pada UMKM rumahan serta memberikan rekomendasi peningkatan yang dapat diterapkan secara bertahap dan terukur.

Penelitian ini tidak hanya memiliki nilai praktis dalam membantu UMKM Kriuk Stik meningkatkan kualitas pengelolaan teknologi, tetapi juga memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan literatur terkait penerapan framework COBIT 2019 di sektor usaha kecil. Di tengah upaya pemerintah dan masyarakat mendorong digitalisasi UMKM secara nasional, hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku usaha lain yang menghadapi tantangan serupa.

2 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam bagaimana kondisi kesiapan digital dan praktik tata kelola teknologi informasi diterapkan pada UMKM Kriuk Stik. Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman kontekstual yang akurat terhadap proses penggunaan

teknologi oleh pelaku usaha secara langsung, terutama dalam lingkup UMKM skala rumahan yang selama ini belum banyak mendapatkan sorotan dalam evaluasi formal berbasis kerangka kerja TI.

Objek penelitian ini adalah UMKM Kriuk Stik yang berdiri sejak tahun 2012 dan bergerak dalam bidang produksi serta penjualan camilan ringan. Lokasi usaha berada di rumah pemilik dan memiliki lima orang tenaga kerja. Seluruh kegiatan operasional, mulai dari produksi, promosi, transaksi, hingga pencatatan penjualan dikelola secara langsung oleh pemilik. Penelitian dilakukan di tempat usaha secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan pemilik sebagai responden utama. Proses ini bertujuan untuk memperoleh data primer mengenai pemanfaatan dan pengelolaan teknologi dalam kegiatan usaha sehari-hari.

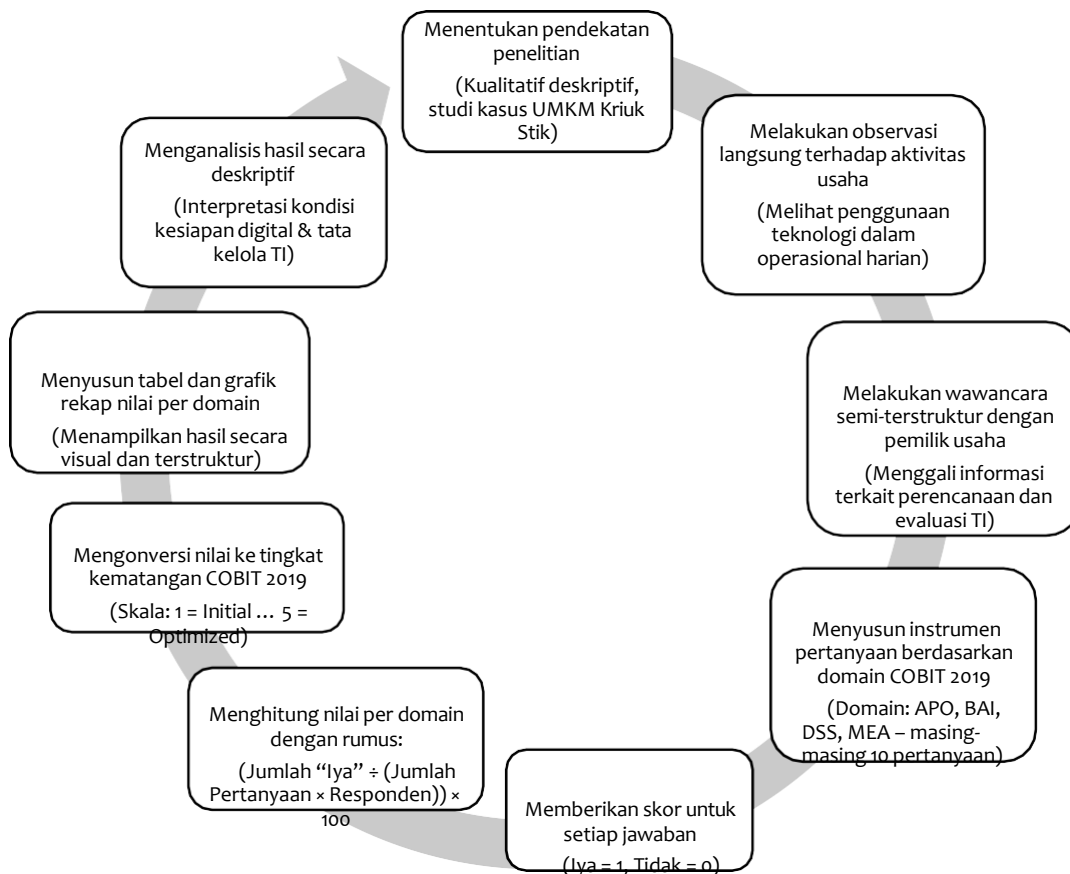
Data dikumpulkan melalui dua teknik utama, yaitu observasi lapangan dan wawancara semi-terstruktur. Observasi digunakan untuk mencermati penggunaan teknologi secara nyata, seperti perangkat yang digunakan untuk usaha, metode pembayaran, dan pencatatan transaksi. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait kebijakan internal, persepsi pemilik terhadap manfaat teknologi, hingga tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan domain COBIT 2019.

Sebagai instrumen evaluasi, penelitian ini menggunakan empat domain utama dalam kerangka kerja COBIT 2019, yaitu Align, Plan and Organize (APO), Build, Acquire and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS), serta Monitor, Evaluate and Assess (MEA). Masing-masing domain diukur menggunakan beberapa pertanyaan audit yang telah disusun berdasarkan indikator tata kelola TI. Setiap pertanyaan dijawab dengan opsi “Iya” atau “Tidak”, yang kemudian diberi skor 1 untuk “Iya” dan 0 untuk “Tidak”.

Nilai Domain = $(\text{Jumlah Jawaban "Iya"}) / (\text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}) \times 100$ Hasil nilai dalam skala 100 persen ini kemudian dikonversikan ke skala tingkat kematangan (maturity level) sesuai kategori COBIT 2019, yaitu: 1 (Initial) untuk skor 0–20, 2 (Repeatable) untuk skor 21–40, 3 (Defined) untuk skor 41–60, 4 (Managed) untuk skor 61–80, dan 5 (Optimized) untuk skor 81–100.

Definisi operasional dari variabel penelitian terdiri dari dua bagian utama. Pertama, variabel kesiapan digital yang diartikan sebagai kemampuan UMKM dalam mengakses, menggunakan, dan mengembangkan teknologi digital dalam operasional usahanya. Kedua, variabel tata kelola teknologi informasi yang mencerminkan sejauh mana usaha memiliki perencanaan, implementasi, pengendalian, dan evaluasi terhadap aspek TI secara sistematis dan berkelanjutan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil wawancara dan observasi akan disusun dalam bentuk tabel penilaian per domain, dihitung sesuai rumus yang telah dijelaskan, kemudian ditafsirkan berdasarkan kategori tingkat kematangan. Selain itu, hasil rekapitulasi tiap domain akan disajikan dalam bentuk tabel dan visualisasi grafik untuk menunjukkan perbandingan tingkat kematangan masing-masing aspek dalam pengelolaan TI pada UMKM Kriuk Stik.



Gambar 1. Alur Proses Metode Penelitian

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesiapan digital dan praktik tata kelola teknologi informasi pada UMKM Kriuk Stik dengan pendekatan evaluasi berbasis framework COBIT 2019. Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung terhadap kegiatan operasional usaha serta wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha sebagai responden tunggal. Observasi dilakukan terhadap penggunaan perangkat teknologi, sistem pembayaran digital, proses pencatatan transaksi, hingga pola komunikasi dengan pelanggan.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menyusun instrumen evaluasi berupa kuesioner yang terdiri dari empat domain utama sesuai struktur COBIT 2019, yaitu: Align, Plan and Organize (APO); Build, Acquire and Implement (BAI); Deliver, Service and Support (DSS); serta Monitor, Evaluate and Assess (MEA). Masing-masing domain terdiri atas sepuluh pertanyaan yang mengukur praktik pengelolaan teknologi dalam aspek perencanaan, implementasi, dukungan layanan, dan evaluasi.

Setiap pertanyaan dijawab dengan pilihan “iya” atau “tidak”, yang masing-masing diberi skor 1 untuk “iya” dan 0 untuk “tidak”. Nilai setiap domain dihitung dengan rumus:

$$\text{Nilai Domain} = (\text{Jumlah Jawaban "Iya"} \div (\text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden})) \times 100$$

Hasil akhir berupa persentase kemudian dikonversi ke dalam skala tingkat kematangan sesuai standar COBIT 2019, yaitu Level 1 (Initial) untuk skor 0–20%, Level 2 (Repeatable) untuk skor 21–40%, Level 3 (Defined) untuk skor 41–60%, Level 4 (Managed) untuk skor 61–80%, dan Level 5 (Optimized) untuk skor 81–100%. Dengan pendekatan ini, hasil evaluasi dapat menggambarkan secara jelas sejauh mana kesiapan digital dan tata kelola TI telah diterapkan pada UMKM Kriuk Stik

dalam kerangka yang terukur dan dapat dibandingkan.

3.1. Pembahasan Domain APO (Align, Plan, and Organize)

Penilaian terhadap domain APO dilakukan untuk mengetahui sejauh mana UMKM Kriuk Stik memiliki kemampuan dalam merencanakan, mengarahkan, dan mengorganisasi penggunaan teknologi informasi dalam mendukung proses bisnisnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap pemilik usaha, diperoleh tanggapan atas 10 pertanyaan yang telah disusun berdasarkan indikator-indikator pada domain APO dalam framework COBIT 2019.

Tabel 1. Hasil Jawaban Kuesioner – Domain APO (Align, Plan, and Organize)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Skor (1/0)	Keterangan
1	Usaha memiliki rencana penggunaan teknologi secara tertulis	Tidak	0	Belum ada dokumen rencana formal
2	Ada visi jangka panjang untuk digitalisasi usaha	Ya	1	Ingin usaha dikenal luas
3	Pemilik memahami manfaat teknologi bagi bisnis	Ya	1	Mengerti pentingnya teknologi
4	Keputusan pembelian/penggunaan teknologi dilakukan terencana	Tidak	0	Belum dirancang khusus
5	Perencanaan penggunaan media sosial dilakukan secara konsisten	Ya	1	Ada rencana promosi di IG/WA
6	Teknologi digunakan untuk mendukung efisiensi kerja karyawan	Tidak	0	Belum diterapkan secara khusus
7	Evaluasi rencana penggunaan teknologi dilakukan berkala	Tidak	0	Belum pernah dievaluasi
8	Penggunaan teknologi diarahkan pada target penjualan	Ya	1	Fokus bantu pemasaran
9	Pemilik mempertimbangkan penggunaan e-commerce di masa depan	Ya	1	Ingin perluas pemasaran
10	Ada anggaran khusus untuk pengembangan digitalisasi	Tidak	0	Belum dialokasikan secara khusus
Total Skor “Ya”				5

Perhitungan Nilai Domain APO:

Jumlah pertanyaan: 10

Jumlah responden: 1

Jumlah “Ya”: 5

Nilai APO = $(5 \div (10 \times 1)) \times 100 = 50\%$

Konversi ke tingkat kematangan: Level 3 (Defined)

Tabel 2. Nilai Maturity Domain APO

Domain	Jumlah “Ya”	Skor Maksimal	Nilai (%)	Tingkat Kematangan COBIT 2019
APO (Align, Plan & Organize)	5	10	50%	Level 3 (Defined)

Hasil penilaian pada domain APO menunjukkan bahwa UMKM Kriuk Stik memperoleh skor sebesar 50 persen dari total skor maksimum. Berdasarkan kriteria tingkat kematangan dalam framework COBIT 2019, nilai ini menunjukkan bahwa UMKM berada pada Level 3 (Defined). Artinya, proses perencanaan dan pengorganisasian teknologi informasi telah dilakukan secara sadar dan mulai diarahkan untuk mendukung tujuan bisnis, tetapi belum sepenuhnya terstruktur atau terdokumentasi secara formal.

Beberapa indikator positif terlihat dari adanya visi jangka panjang untuk menggunakan teknologi sebagai alat bantu pemasaran dan perluasan pasar. Pemilik usaha memahami pentingnya media sosial dan mulai mempertimbangkan e-commerce sebagai kanal distribusi tambahan. Selain

itu, pemanfaatan teknologi seperti pembayaran non-tunai dan komunikasi berbasis WhatsApp menunjukkan bahwa usaha telah beradaptasi secara praktis terhadap kebutuhan digitalisasi.

Namun, kelemahan terlihat dari tidak adanya perencanaan tertulis, belum adanya evaluasi berkala terhadap penggunaan teknologi, serta tidak tersedianya anggaran khusus untuk mendukung proses digitalisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa tata kelola pada domain APO masih bersifat informal dan cenderung reaktif. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Panjaitan [1], di mana sebagian besar UMKM berada pada level Defined karena mereka sudah sadar terhadap pentingnya teknologi, namun belum memiliki sistem tata kelola yang terdokumentasi.

Secara keseluruhan, hasil pada domain ini menunjukkan bahwa UMKM Kriuk Stik memiliki fondasi pemahaman yang baik terhadap pentingnya digitalisasi, namun masih membutuhkan peningkatan dalam aspek formalitas perencanaan dan evaluasi agar dapat naik ke level berikutnya.

3.2. Hasil Evaluasi Domain BAI (Build, Acquire and Implement)

Domain Build, Acquire and Implement (BAI) dalam kerangka kerja COBIT 2019 berfokus pada bagaimana organisasi mengelola perolehan, pengembangan, serta implementasi teknologi informasi agar sesuai dengan kebutuhan bisnis. Dalam konteks UMKM Kriuk Stik, penilaian pada domain ini bertujuan untuk melihat bagaimana proses pemilihan alat, adopsi teknologi, serta kesiapan implementasi dilakukan. Data diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung terhadap kegiatan operasional dan keputusan pemilik usaha.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Domain BAI (Build, Acquire and Implement)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Skor (1/0)	Keterangan
1	Usaha pernah membeli alat atau sistem khusus untuk kebutuhan usaha	Tidak	0	Belum ada alat digital yang dibeli khusus
2	Pemilihan alat/sistem teknologi dilakukan berdasarkan kebutuhan usaha	Tidak	0	Belum pernah disesuaikan secara sistematis
3	Pemilik memahami cara kerja alat/sistem teknologi yang digunakan	Ya	1	Mengerti cara pakai HP dan QRIS
4	Implementasi teknologi dilakukan dengan persiapan sebelumnya	Tidak	0	Dilakukan spontan tanpa perencanaan
5	Teknologi yang digunakan disesuaikan dengan jenis produk atau layanan yang ditawarkan	Ya	1	HP & QRIS sesuai dengan kebutuhan jualan
6	Usaha memiliki panduan atau SOP saat menerapkan teknologi baru	Tidak	0	Belum ada SOP digital
7	Jika teknologi gagal, ada alternatif alat atau cara manual yang disiapkan	Ya	1	Dicatat di buku jika HP bermasalah
8	Pemilik mengevaluasi proses implementasi teknologi secara berkala	Tidak	0	Belum ada evaluasi rutin
9	Pekerja diberi arahan tentang cara menggunakan teknologi yang diterapkan	Tidak	0	Karyawan belajar langsung tanpa pelatihan
10	Teknologi yang digunakan mendukung pertumbuhan usaha secara signifikan	Ya	1	QRIS bantu transaksi dan kepercayaan
Total Skor "Ya"			4	

Perhitungan Nilai Domain BAI:

Jumlah pertanyaan: 10

Jumlah responden: 1

Jumlah "Ya": 4

Nilai BAI = $(4 \div 10) \times 100 = 40\%$

Tingkat Kematangan = Level 2 (Repeatable)

Tabel 4. Nilai Maturity Domain BAI

Domain	Jumlah "Ya"	Skor Maksimal	Nilai (%)	Tingkat Kematangan COBIT 2019
BAI (Build, Acquire & Implement)	4	10	40%	Level 2 (Repeatable)

Hasil evaluasi terhadap domain BAI menunjukkan bahwa UMKM Kriuk Stik memperoleh skor sebesar 40%, yang berada pada Level 2 (Repeatable) dalam skala kematangan COBIT 2019. Nilai ini mengindikasikan bahwa penerapan teknologi di dalam usaha telah dilakukan secara berulang (repeatable), namun belum berbasis sistem perencanaan dan pelaksanaan yang terstruktur.

Dalam praktiknya, pemilik usaha telah memahami dan mampu menggunakan alat-alat sederhana seperti handphone untuk komunikasi dan pembayaran digital (QRIS) sebagai bagian dari operasional usaha. Hal ini menunjukkan adanya inisiatif positif dalam mengadopsi teknologi sesuai kebutuhan. Namun, proses implementasinya belum didasarkan pada kajian sistematis atau evaluasi mendalam. Misalnya, pembelian perangkat tidak melalui proses analisis kebutuhan, tidak ada dokumen perencanaan atau panduan implementasi, serta pelatihan untuk karyawan pun tidak dilaksanakan secara formal.

Selain itu, SOP atau prosedur penggunaan teknologi juga belum tersedia, sehingga proses implementasi teknologi masih sangat bergantung pada inisiatif dan pemahaman pemilik. Hal ini sejalan dengan temuan Firdaus dan Almais, yang menyatakan bahwa pada sebagian besar UMKM, proses adopsi teknologi bersifat adaptif tanpa dokumentasi atau prosedur tetap. Kondisi ini menyebabkan ketergantungan yang tinggi pada individu tertentu dan membuat keberlangsungan sistem rentan apabila terjadi perubahan personel atau perangkat.

Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator positif, seperti adanya alternatif pencatatan manual jika perangkat tidak berfungsi, serta keyakinan pemilik bahwa teknologi yang digunakan saat ini mampu mendukung pertumbuhan usaha, khususnya dalam hal kenyamanan transaksi dan kepercayaan pelanggan.

Dengan skor 40%, UMKM Kriuk Stik berada dalam tahap awal penerapan teknologi yang berulang, tetapi belum terkendali penuh. Peningkatan ke Level 3 (Defined) dapat dilakukan dengan menyusun panduan sederhana implementasi TI, melibatkan karyawan dalam pelatihan dasar penggunaan perangkat, serta menyusun catatan kebutuhan dan evaluasi berkala terhadap teknologi yang digunakan.

3.3. Hasil Evaluasi Domain DSS (Deliver, Service and Support)

Domain DSS (Deliver, Service and Support) dalam framework COBIT 2019 mencakup aktivitas yang berkaitan dengan pemberian layanan, respons terhadap gangguan, dan mekanisme dukungan terhadap penggunaan teknologi informasi. Pada UMKM, domain ini relevan untuk menilai bagaimana usaha merespons permasalahan teknis, menyediakan pelayanan berbasis teknologi, serta menjamin kelancaran proses operasional sehari-hari yang bergantung pada perangkat digital. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap proses kerja harian dan sistem penanganan masalah di Kriuk Stik.

Tabel 5. Hasil Jawaban Kuesioner – Domain DSS (Deliver, Service, and Support)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Skor (1/0)	Keterangan
1	Apakah ada SOP untuk menangani gangguan teknologi?	Tidak	0	Belum ada SOP tertulis
2	Jika terjadi gangguan, apakah ada solusi yang disepakati bersama tim?	Tidak	0	Biasanya diselesaikan langsung oleh pemilik
3	Apakah pelanggan diberi informasi jika terjadi keterlambatan layanan karena kendala teknis?	Ya	1	Pelanggan diberitahu jika barang belum ready

4	Apakah usaha menyediakan saluran komunikasi untuk keluhan atau permintaan pelanggan?	Ya	1	Pakai WhatsApp pribadi
5	Apakah penggunaan teknologi mendukung kelancaran pelayanan ke pelanggan?	Ya	1	QRIS dan komunikasi bantu percepatan layanan
6	Apakah pemilik usaha atau staf mampu menyelesaikan masalah teknis sederhana secara mandiri?	Ya	1	Dikerjakan langsung oleh pemilik jika ada kendala
7	Apakah ada dokumentasi tentang kejadian gangguan atau masalah teknis?	Tidak	0	Tidak pernah dicatat
8	Apakah pelanggan puas dengan kecepatan pelayanan yang melibatkan teknologi?	Ya	1	Umumnya puas, meskipun belum pernah disurvei resmi
9	Apakah sistem pembayaran digital berjalan lancar saat transaksi?	Ya	1	QRIS berfungsi dengan baik
10	Apakah ada rencana menambah layanan berbasis teknologi seperti chatbot atau pemesanan otomatis?	Tidak	0	Belum ada rencana
Total Skor "Ya"			6	

Perhitungan Nilai Domain DSS:

Jumlah pertanyaan: 10

Jumlah responden: 1

Jumlah "Ya": 6

Nilai DSS = $(6 \div 10) \times 100 = 60\%$

Tingkat Kematangan = Level 3 (Defined)

Tabel 6. Nilai Maturity Domain DSS

Domain	Jumlah "Ya"	Skor Maksimal	Nilai (%)	Tingkat Kematangan COBIT 2019
DSS (Deliver, Service & Support)	6	10	60%	Level 3 (Defined)

Berdasarkan hasil penilaian terhadap domain DSS, UMKM Kriuk Stik memperoleh skor 60%, yang termasuk dalam kategori Level 3 (Defined) dalam skala COBIT 2019. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan dan dukungan teknologi dalam usaha telah berjalan cukup baik, meskipun masih belum terstandar secara formal.

Hal yang patut diapresiasi adalah adanya kepekaan pemilik terhadap respons pelanggan. Meskipun tidak ada SOP tertulis, pemilik secara langsung menginformasikan kepada pelanggan jika produk belum tersedia, dan menangani kendala teknis secara cepat. Saluran komunikasi terbuka melalui WhatsApp pribadi juga memudahkan pelanggan menyampaikan pertanyaan atau keluhan, sekaligus mempercepat proses transaksi dan pemesanan.

Namun, beberapa aspek layanan teknologi belum optimal. Tidak adanya dokumentasi terkait gangguan atau masalah teknis membuat usaha sulit melakukan evaluasi jangka panjang. Selain itu, penanganan gangguan bersifat manual dan individual, tidak dibangun sebagai sistem yang bisa dilimpahkan kepada tim lain. Ini mengakibatkan ketergantungan yang tinggi pada pemilik usaha, serta risiko operasional jika pemilik tidak tersedia. Temuan ini konsisten dengan studi oleh Syukron et al.[2], yang menunjukkan bahwa pada UMKM dan lembaga kecil, dokumentasi dan sistem layanan berbasis teknologi masih sering diabaikan karena keterbatasan sumber daya.

Dari sisi pelayanan, teknologi seperti QRIS telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi. Meski demikian, belum ada rencana untuk pengembangan sistem

layanan lebih lanjut seperti chatbot, form pemesanan otomatis, atau tracking pesanan. Hal ini merupakan peluang pengembangan di masa depan yang sebaiknya dipertimbangkan.

Secara keseluruhan, pengelolaan layanan dan dukungan TI pada Kriuk Stik sudah cukup baik untuk skala UMKM, namun masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Upaya sederhana seperti membuat SOP, mencatat gangguan teknis, dan mengevaluasi kepuasan pelanggan secara berkala dapat membantu mendorong usaha ini mencapai Level 4 (Managed).

3.4. Hasil Evaluasi Domain MEA (Monitor, Evaluate and Assess)

Domain Monitor, Evaluate and Assess (MEA) dalam COBIT 2019 menekankan pentingnya pengawasan, penilaian, dan evaluasi terhadap penggunaan teknologi informasi dalam organisasi. Bagi UMKM seperti Kriuk Stik, domain ini berperan penting untuk menilai sejauh mana usaha mampu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sistem digital yang digunakan. Penilaian ini penting agar keputusan-keputusan dalam penggunaan teknologi tidak hanya bersifat intuitif, tetapi juga berbasis data atau hasil evaluasi berkala.

Tabel 7. Hasil Evaluasi Domain MEA (Monitor, Evaluate and Assess)

No.	Pertanyaan	Jawaban	Skor (1/0)	Keterangan
1	Apakah usaha melakukan pencatatan hasil penjualan secara rutin?	Ya	1	Dicatat manual di buku
2	Apakah pemilik mengevaluasi hasil penjualan untuk membuat keputusan usaha?	Ya	1	Dievaluasi meskipun secara sederhana
3	Apakah ada upaya untuk menilai efektivitas penggunaan teknologi?	Tidak	0	Belum pernah dikaji khusus
4	Apakah hasil penjualan dibandingkan dengan periode sebelumnya untuk melihat tren?	Ya	1	Sesekali membandingkan, tapi belum rutin
5	Apakah usaha pernah membuat laporan kinerja usaha dalam bentuk tertulis?	Tidak	0	Belum ada laporan formal
6	Apakah pemilik memantau kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan berbasis teknologi?	Tidak	0	Tidak pernah disurvei
7	Apakah usaha mencatat keluhan atau masukan pelanggan untuk evaluasi?	Tidak	0	Keluhan hanya disampaikan lisan
8	Apakah pemilik usaha melakukan evaluasi berkala atas alat/teknologi yang digunakan?	Tidak	0	Belum pernah dilakukan evaluasi perangkat
9	Apakah ada indikator keberhasilan (misalnya target penjualan) yang dikaitkan dengan TI?	Ya	1	Target penjualan ada, walau belum spesifik
10	Apakah hasil evaluasi dijadikan dasar untuk perbaikan layanan ke depan?	Ya	1	Dipertimbangkan secara informal
Total Skor "Ya"				5

Perhitungan Nilai Domain MEA:

Jumlah pertanyaan: 10

Jumlah responden: 1

Jumlah "Ya": 5

Nilai MEA = $(5 \div 10) \times 100 = 50\%$

Tingkat Kematangan = Level 3 (Defined)

Tabel 8. Nilai Maturity Domain MEA

Domain	Jumlah “Ya”	Skor Maksimal	Nilai (%)	Tingkat Kematangan COBIT 2019
MEA (Monitor, Evaluate & Assess)	5	10	50%	Level 3 (Defined)

Berdasarkan hasil evaluasi domain MEA, UMKM Kriuk Stik memperoleh skor sebesar 50%, yang menempatkannya pada Level 3 (Defined) dalam skala kematangan COBIT 2019. Hal ini menunjukkan bahwa proses monitoring dan evaluasi terhadap aktivitas usaha yang melibatkan teknologi sudah dilakukan dalam bentuk yang sederhana, namun belum sistematis atau terdokumentasi secara formal.

Beberapa indikator positif ditunjukkan dengan adanya pencatatan hasil penjualan secara manual, serta penggunaan data penjualan tersebut untuk mengevaluasi performa usaha. Pemilik usaha juga mulai mengaitkan keberhasilan penjualan dengan pemanfaatan teknologi, seperti pembayaran non-tunai dan kemudahan komunikasi pelanggan. Hasil evaluasi juga digunakan meskipun dalam bentuk informal, seperti memperbaiki alur pelayanan atau menyesuaikan stok barang berdasarkan tren permintaan.

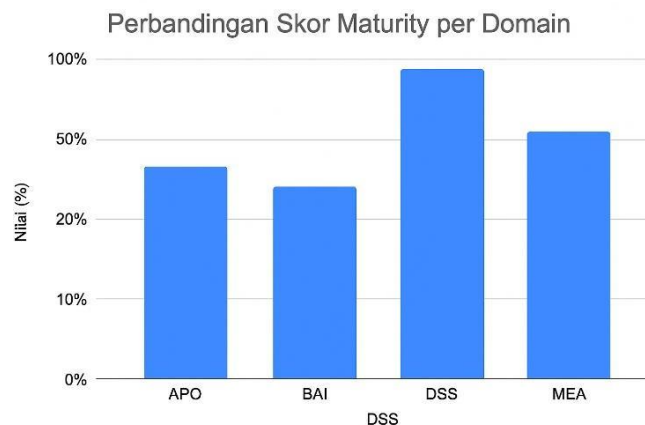
Namun demikian, masih banyak aspek dalam domain ini yang belum dijalankan secara optimal. Belum adanya laporan evaluasi tertulis, tidak dilakukannya survei kepuasan pelanggan, serta tidak adanya indikator keberhasilan yang spesifik terhadap pemanfaatan teknologi menunjukkan bahwa sistem monitoring belum menjadi budaya yang konsisten dalam pengelolaan usaha. Kondisi ini sejalan dengan temuan Dewangga et al. [3], yang menyatakan bahwa pada sebagian besar UMKM, proses evaluasi penggunaan teknologi bersifat reaktif dan tidak berbasis data terukur.

3.5. Rekapitulasi Hasil Evaluasi dan Analisis Keseluruhan

Setelah dilakukan penilaian terhadap empat domain utama dalam kerangka kerja COBIT 2019, diperoleh nilai maturity yang mencerminkan tingkat kesiapan digital dan tata kelola teknologi informasi pada UMKM Kriuk Stik. Keempat domain yang dievaluasi adalah APO (Align, Plan and Organize), BAI (Build, Acquire and Implement), DSS (Deliver, Service and Support), dan MEA (Monitor, Evaluate and Assess). Penilaian dilakukan berdasarkan sepuluh pertanyaan pada masing-masing domain yang dijawab oleh pemilik usaha, kemudian dihitung nilai persentasenya dan dikonversikan ke dalam level kematangan sesuai dengan skala COBIT 2019.

Tabel 9. Rekapitulasi Nilai Maturity Domain COBIT 2019 UMKM Kriuk Stik

Domain	Jumlah “Ya”	Skor Maksimal	Nilai (%)	Tingkat Kematangan COBIT 2019
APO (Align, Plan and Organize)	5	10	50%	Level 3 (Defined)
BAI (Build, Acquire and Implement)	4	10	40%	Level 2 (Repeatable)
DSS (Deliver, Service and Support)	6	10	60%	Level 3 (Defined)
MEA (Monitor, Evaluate and Assess)	5	10	50%	Level 3 (Defined)



Gambar 2. Perbandingan Skor Maturity per Domain

□ Sumbu X: Domain (APO, BAI, DSS, MEA)

□ Sumbu Y: Nilai dalam persen (0%–100%)

□ Tinggi batang: 50%, 40%, 60%, 50%

Berdasarkan hasil rekapitulasi penilaian empat domain COBIT 2019, terlihat bahwa tingkat kematangan tata kelola TI pada UMKM Kriuk Stik secara umum berada pada level Defined (Level 3). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun belum terdokumentasi secara formal, sebagian besar proses pengelolaan teknologi informasi telah dijalankan secara sadar oleh pemilik usaha dan memiliki arah yang sesuai dengan tujuan bisnis.

Domain DSS menempati skor tertinggi (60%) dan mencerminkan bahwa proses pelayanan dan dukungan yang melibatkan teknologi, seperti transaksi dengan QRIS dan komunikasi pelanggan, telah berjalan cukup baik. Sementara itu, domain BAI menunjukkan nilai terendah (40%), yang mengindikasikan bahwa aspek perencanaan pembelian dan implementasi teknologi masih lemah. Ini mencerminkan belum adanya proses sistematis dalam pemilihan alat, penyusunan SOP, maupun pelatihan tim dalam penggunaan teknologi.

Dua domain lainnya, APO dan MEA, sama-sama berada pada level Defined dengan skor 50%. Di satu sisi, pemilik usaha sudah mulai mengarahkan teknologi untuk mendukung tujuan usaha dan melakukan evaluasi sederhana. Di sisi lain, belum ada dokumen perencanaan, indikator kinerja, atau evaluasi berbasis data yang dilakukan secara konsisten.

Secara keseluruhan, pola yang terbaca dari hasil ini adalah bahwa UMKM Kriuk Stik telah memasuki fase awal dari proses tata kelola TI yang terarah, namun masih bergantung pada pengalaman dan inisiatif pemilik. Belum adanya dokumentasi formal, prosedur evaluasi, dan integrasi teknologi secara strategis membuat usaha ini masih beroperasi dalam pendekatan praktis dan intuitif, bukan berbasis sistem pengelolaan teknologi yang mapan.

Dengan kondisi ini, UMKM Kriuk Stik memiliki peluang besar untuk meningkatkan level kematangan tata kelola teknologi dengan beberapa langkah sederhana dan bertahap. Misalnya, mulai dari membuat rencana penggunaan teknologi secara tertulis, menyusun panduan sederhana implementasi teknologi, mengevaluasi hasil penjualan berbasis data, serta melakukan pencatatan masukan pelanggan. Upaya-upaya ini akan menjadi fondasi kuat menuju pengelolaan TI yang lebih terukur, konsisten, dan strategis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UMKM Kriuk Stik memiliki kesadaran dan inisiatif yang cukup baik dalam mengadopsi teknologi, namun masih berada pada tahap pengelolaan yang belum terdokumentasi secara formal. Dengan skor rata-rata yang berada pada Level 3 (Defined), usaha ini siap untuk berkembang lebih lanjut apabila sistem dan evaluasi TI diperkuat secara bertahap.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap kesiapan digital dan tata kelola teknologi informasi UMKM Kriuk Stik menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, dapat disimpulkan bahwa penerapan

teknologi informasi dalam operasional usaha telah berjalan secara fungsional namun masih bersifat informal dan belum terdokumentasi secara sistematis. Evaluasi dilakukan melalui empat domain utama COBIT 2019, yaitu Align, Plan and Organize (APO), Build, Acquire and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS), serta Monitor, Evaluate and Assess (MEA), dengan masing-masing domain terdiri dari sepuluh pertanyaan yang dijawab oleh pemilik usaha.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa dua domain, yakni APO dan MEA, memperoleh nilai sebesar 50%, yang mengindikasikan tingkat kematangan pada level 3 (Defined). Hal ini mencerminkan bahwa usaha sudah mulai menerapkan praktik-praktik dasar dalam perencanaan teknologi serta monitoring dan evaluasi, walaupun belum dilengkapi dengan dokumen perencanaan atau indikator evaluasi yang terukur. Sementara itu, domain DSS mencatat skor tertinggi yaitu 60% dan juga berada pada level 3, yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan dan dukungan berbasis teknologi telah dijalankan secara konsisten dan memberikan manfaat nyata dalam operasional usaha. Di sisi lain, domain BAI mendapatkan skor terendah yaitu 40%, yang menempatkannya pada level 2 (Repeatable), menggambarkan bahwa proses implementasi dan akuisisi teknologi belum dilakukan secara sistematis dan masih bergantung pada keputusan spontan pemilik.

Secara keseluruhan, tingkat kematangan tata kelola TI pada UMKM Kriuk Stik dapat dikategorikan dalam level Defined, yang berarti proses-proses pengelolaan teknologi telah dikenal dan dilakukan, namun belum terdokumentasi secara formal dan belum menjadi prosedur baku. Pola ini umum ditemukan pada UMKM yang berada dalam fase transisi menuju digitalisasi penuh, di mana inisiatif terhadap penggunaan teknologi sudah ada, namun belum diiringi dengan tata kelola yang terstandarisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa UMKM Kriuk Stik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan teknologinya apabila mampu memperkuat aspek perencanaan strategis, dokumentasi, dan evaluasi. Beberapa langkah yang dapat ditempuh antara lain adalah menyusun rencana penggunaan TI secara tertulis, membuat SOP sederhana dalam implementasi teknologi, melibatkan karyawan dalam pelatihan teknologi, serta melakukan evaluasi dan pencatatan berkala terhadap performa usaha berbasis digital. Dengan upaya-upaya tersebut, UMKM ini akan lebih siap menghadapi tantangan digital dan meningkatkan kapasitas bisnisnya ke arah yang lebih profesional dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] M. D. A. Akbar and E. S. Panjaitan, "Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi) Evaluasi Tatakelola TI Menggunakan Framework COBIT 2019 dan Capability Maturity Model Integration (CMMI)," vol. 9, no. June, pp. 765–775, 2025.
- [2] H. Syukron, M. S. Putera Perdana, A. Alamuddin Muzaffar, M. Ilham Zayadi, P. Studi Sistem Informasi, and U. Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, "Evaluasi Dan Implementasi Tata Kelola Ti Pada Sma Negeri 4 Pekanbaru Menggunakan Cobit 2019 Evaluation and Implementation of It Governance At Sma Negeri 4 Pekanbaru Using Cobit 2019," *J. Test. dan Implementasi Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 18–27, 2024.
- [3] S. Dewangga and B. Trias Hanggara, "Evaluasi Tata Kelola dan Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada PT. Kreatif Digital Indonesia menggunakan Framework COBIT 2019," ... *Teknol. Inf. dan ...*, vol. 7, no. 5, pp. 2597–2606, 2023, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [4] C. Wijaya, M. Sukamto, R. Yunis, and M. Megawati, "Audit Tata Kelola TI Menggunakan COBIT 2019 Domain APO-12 Pada Universitas Mikroskil," *J. SIFO Mikroskil*, vol. 24, no. 2, pp. 197–210, 2023, doi: 10.55601/jsm.v24i2.1025.
- [5] E. Ulfadinata and E. S. Panjaitan, "Evaluasi Tata Kelola TI Menggunakan Framework COBIT 2019 pada PT. Pundi Mas Berjaya (Jova Software) Medan," *Techno.Com*, vol. 23, no. 3, pp. 502–511, 2024, doi: 10.62411/tc.v23i3.11155.

- [6] I. G. M. Dharma, G. M. Sasmita, and I. M. Putra, “Evaluasi Dan Implementasi Tata Kelola TI Menggunakan COBIT 2019 (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan),” *JITTER J. Ilm. Teknol. dan Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 354–365, 2021, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jitter/article/view/75088>
- [7] F. J. Sopacua and E. Haryani, “Penerapan Framework COBIT 2019 pada Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Yayasan Pendidikan,” *J. Edukasi dan Penelit. Inform.*, vol. 10, no. 2, p. 323, 2024, doi: 10.26418/jp.v10i2.79297.
- [8] A. Fitri and J. Hartono M, “Evaluasi Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus pada Perguruan Tinggi Harapan Maju),” *ABIS Account. Bus. Inf. Syst. J.*, vol. 11, no. 3, p. 225, 2023, doi: 10.22146/abis.v11i3.86440.
- [9] A. Prasetyo, T. Ridwan, and A. Voutama, “Analisis Sentimen Terhadap Aplikasi Gbwhatsapp Menggunakan Naive Bayes Classifier Dan Random Forest Classifier,” *JSil (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 11, no. 1, pp. 1–9, 2024, doi: 10.30656/jsii.v11i1.6936.
- [10] J. Mustaqfirah, I. Dwitawati, and M. S. Rizal, “DISKOMINFO KOTA SABANG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019,” vol. 9, pp. 49–62, 2025.
- [11] R. Wahyudi, I. Daerah, and K. Konawe, “Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis Kinerja Organisasi Menggunakan Cobit 2019 dan Balanced Scorecard (Studi pada Dinas Komunikasi , Informatika , Persandian , dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur),” vol. 6, no. 2, pp. 313–329, 2024.