

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. *State of The Art***

Sekarang ini hampir semua perusahaan atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta, membutuhkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses kerjanya [14]. Agar dapat mencapai keefektifan dan keefisienan tersebut dengan menggunakan teknologi informasi, maka diperlukan suatu manajemen atau tata kelola teknologi informasi yang baik dan benar sehingga manfaat teknologi informasi pun bisa dirasakan [14]. Oleh karena penerapan tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) yang kurang baik, sehingga tidak semua perusahaan atau organisasi berhasil menerapkan teknologi informasi [15]. *IT Governance* sendiri memiliki tujuan untuk dapat memastikan apa yang menjadi target, sasaran, dan harapan dari penerapan teknologi informasi dapat tercapai [15].

Beberapa kerangka kerja yang berhubungan dengan tata kelola, diantaranya COBIT, ITIL, ISO/IEC 27001, BS25999, CMM, Balanced Scorecard, PMBOK, PRINCE2, dan ISO/IEC 38500 [16]. ISO 27001 dan BS25999 adalah tata kelola untuk standar manajemen risiko dan keamanan informasi, CMM dan *balanced scorecard* digunakan untuk kerangka kerja manajemen kinerja, PMBOK dan PRINCE2 dalam manajemen proyek, ITIL untuk manajemen layanan teknologi informasi (*IT Services*) dan *Value IT* untuk penyampaian nilai (*value delivery*), ISO/IEC 38500 adalah tata kelola untuk standar hirarki pembuat keputusan (*decision making hierarchy*) [16]. Dari banyaknya kerangka kerja yang ada, COBIT

merupakan kerangka kerja yang banyak digunakan dalam tata kelola teknologi informasi [16].

Pada tahun 1996, COBIT pertama kali diperkenalkan sebagai alat (*tool*) yang disiapkan untuk mengatur teknologi informasi atau disebut juga *IT Governance tool* [15]. COBIT sendiri diterbitkan oleh *IT Governance Institute* dan dengan pedoman COBIT, perusahaan atau organisasi dapat mengimplementasikan/menerapkan tata kelola teknologi informasi yang efektif secara menyeluruh [15]. Dalam komponen pedoman COBIT berisi sebuah kerangka kerja yang dapat digunakan untuk kebutuhan pengukuran dan pengendalian teknologi informasi dengan menyediakan alat-alat untuk menilai dan mengukur kemampuan/kapabilitas TI dari perusahaan [15]. COBIT sudah dikembangkan menjadi sebuah aplikasi umum dan juga sudah diterima menjadi standar yang baik dalam praktek pengendalian dan keamanan TI, pedoman COBIT menyediakan sebuah kerangka kerja bagi pengelola, *user*, audit sistem informasi, dan pelaksana pengendalian dan keamanan [15].

COBIT 5 adalah kerangka kerja yang banyak digunakan untuk menerapkan tata kelola perusahaan TI yang baik [17]. COBIT versi 5.0 sampai saat ini sudah memberikan banyak kemudahan dalam penerapan tata kelola teknologi informasi dengan mengintegrasikan kerangka kerja-kerangka kerja yang ada [16]. Dalam kerangka kerja COBIT 5 ada 3 tujuan tata kelola (*governance objectives*), yaitu realisasi manfaat (*benefit realization*), pengoptimalan risiko (*risk optimization*), dan pengoptimalan sumber daya (*resource optimization*) [13]. Ketiga tujuan ini jika dilakukan maka akan membuat atau menciptakan nilai (*value creation*) bagi perusahaan (*enterprises*) [13]. Penerapan manajemen manfaat (*benefit*

*management*) penting untuk memastikan bahwa proyek teknologi informasi (TI) menambah nilai bagi organisasi [18]. Salah satu dilema paling umum yang dihadapi organisasi dan pemimpin mereka saat ini adalah bagaimana menjamin nilai dari investasi TI, yaitu bagaimana organisasi memastikan manfaat yang diharapkan dari pertumbuhan investasi TI [19]. Mengetahui tentang kenyataan ini, organisasi mencari solusi untuk memecahkan masalah ini, baik melalui adopsi kerangka kerja yang dikembangkan dan diusulkan oleh komunitas profesional (COBIT5, VAL IT 2.0, IT-CMF), atau alternatifnya, dengan merancang dan mengimplementasikan model mereka sendiri [19]. Pada penelitian terdahulu, sudah ada penelitian yang membahas pengadopsian kerangka kerja COBIT 5 pada fokus *risk optimization* dengan membuat model pengelolaan risiko untuk *startup fintech* dalam jurnal penelitian “*Adoption of COBIT 5 Framework in Risk Management for Startup Company*” oleh Yeni Kusumaningrum dan Wella [12]. Dalam jurnal penelitian ini, dihasilkan proses-proses dan aktivitas yang dapat dilakukan oleh *startup* agar dapat mengelola risiko secara optimal [12].

## **2.2. Definisi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan suatu usaha perdagangan yang pengelolaannya dilakukan oleh badan usaha berskala kecil ataupun dikelola oleh individu atau perorangan [20]. Sebuah unit atau badan usaha bisa dikatakan sebagai UMKM jika memenuhi kriteria tertentu. Kriteria UMKM berdasarkan UU No 20 Tahun 2008 [21], dijabarkan dalam **gambar 2.1** sebagai berikut.

Tipe	Kekayaan Bersih (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha)	Hasil Penjualan Tahunan
Menengah	Rp 500 juta s/d Rp 50 milyar	Rp 2,5 milyar s/d Rp 50 milyar
Kecil	Rp 50 juta s/d Rp 500 juta	Rp 300 juta s/d Rp 2,5 milyar
Mikro	< Rp 50 juta	< Rp 300 juta

**Gambar 2. 1 Tipe UMKM berdasarkan UU No 20 Tahun 2008**

**Sumber : (Yazfinedi, 2018) [21]**

- 1) Usaha Mikro: memiliki kekayaan bersih kurang dari 50 juta rupiah dan hasil penjualan tahunan kurang dari 300 juta rupiah.
- 2) Usaha Kecil: memiliki kekayaan bersih antara 50 juta rupiah sampai dengan 500 juta rupiah dan hasil penjualan tahunan 300 juta rupiah sampai dengan 2,5 milyar rupiah.
- 3) Usaha Menengah: memiliki kekayaan bersih antara 500 juta rupiah sampai dengan 50 milyar rupiah dan memiliki hasil penjualan per tahun 2,5 milyar rupiah sampai dengan 50 milyar rupiah.

Selain kriteria UMKM berdasarkan UU No. 20 Tahun 2008, ada kriteria UMKM menurut *World Bank* [21] yang dijabarkan dalam **gambar 2.2** sebagai berikut. Pada kriteria UMKM menurut *World Bank* ada satu indikator lagi yang menentukan kriteria UMKM yaitu jumlah karyawan (*number of employees*).

Enterprise indicators (2/3)	Number of employees	Total assets	or	Total annual sales
Medium	> 50; ≤ 300	>\$3,000,000; ≤\$15,000,000	or	>\$3,000,000; ≤ \$15,000,000
Small	> 10; ≤ 50	>\$100,000; ≤ \$3,000,000	or	>\$100,000; ≤ \$3,000,000
Micro	< 10	≤ \$100,000	or	≤ \$100,000

**Gambar 2. 2 Tipe UMKM Menurut Kriteria *World Bank***

**Sumber: (IEG, 2008 dalam Yazfinedi, 2018) [21]**

- 1) Usaha Mikro: memiliki kekayaan bersih atau aset dan hasil penjualan tahunan kurang dari 100 ribu dollar atau setara 1,4 milyar rupiah, serta jumlah karyawannya kurang dari 10 orang.
- 2) Usaha Kecil: memiliki kekayaan bersih atau aset dan hasil penjualan tahunan lebih dari 100 ribu dollar atau setara 1,4 milyar rupiah, tetapi kurang dari sama dengan 3 juta dollar atau setara 42 milyar rupiah, serta jumlah karyawannya antara 11 sampai dengan 50 orang.
- 3) Usaha Menengah: memiliki kekayaan bersih atau aset dan hasil penjualan tahunan lebih dari 3 juta dollar, tetapi kurang dari sama dengan 15 juta dollar atau setara 213 milyar rupiah, serta jumlah karyawannya antara 51 sampai dengan 300 orang.

### **2.3. Realisasi Manfaat**

Perusahaan ada untuk membuat nilai bagi para pemangku kepentingannya [22]. Pembuatan nilai (*value creation*) berarti **mewujudkan/merealisasikan**

**manfaat dengan sumber daya yang optimal** sambil **mengoptimalkan pengelolaan risiko** [22].

Manajemen/pengelolaan realisasi manfaat menyediakan bagi organisasi cara untuk mengukur bagaimana proyek dan program dapat menambahkan nilai sebenarnya ke dalam perusahaan [23]. Secara garis besar manajemen realisasi manfaat terdiri dari 3 tahapan sebagai berikut [23].

- 1) Mengidentifikasi manfaat, ini untuk menentukan apakah proyek, program, dan portofolio dapat menghasilkan hasil bisnis yang diinginkan. Manfaat disini dapat mengambil banyak bentuk, misalnya, keuangan untuk perusahaan komersial atau layanan publik untuk entitas pemerintah.

Manfaat (*benefit*) dapat dibagi menjadi dua jenis: berwujud (*tangible benefits*) dan (*intangibile benefits*) tidak berwujud. *Tangible benefits* dapat diukur secara langsung, seperti kualitas, profitabilitas, dan kinerja produk turunan [24]. *Intangible benefits* tidak dapat diukur dalam hal metrik produk, manfaat ini meliputi kepuasan pelanggan dan kepuasan profesional [24].

- 2) Melakukan manajemen manfaat, untuk meminimalkan risiko terhadap manfaat di masa depan dan memaksimalkan peluang untuk mendapatkan manfaat tambahan.
- 3) Manfaat berkelanjutan, untuk memastikan bahwa apa pun yang dihasilkan proyek atau program terus menciptakan nilai (manfaat).

Adapun yang menjadi pendorong dalam melakukan manajemen realisasi manfaat adalah organisasi menerapkan sistem informasi yang lebih kompleks dan canggih serta aplikasi TI lainnya, yang membutuhkan peningkatan tingkat

keterampilan manajerial dan karyawan untuk menggunakannya secara efektif, selain itu, harapan yang diciptakan oleh industri TI tidak realistis dalam hal manfaat, ini terlihat dari waktu yang diperlukan untuk merealisasikannya [25]. Pendorong lainnya yaitu jenis manfaat yang dapat diberikan SI (Sistem Informasi) atau TI (Teknologi Informasi) semakin beragam dan kurang mudah untuk diidentifikasi, dijelaskan, dan diukur [25]. Dalam banyak kasus, sulit untuk menghubungkan peningkatan kinerja bisnis dengan proyek SI atau TI tertentu [25]. Lalu fokus yang berlaku dari banyak organisasi untuk mencapai pengembalian keuangan jangka pendek dari investasi mereka, mencegah banyak manfaat jangka panjang dari strategi investasi SI atau TI yang berkelanjutan untuk dicapai [25]. Terakhir, perusahaan biasanya tidak secara konsisten melakukan tinjauan manfaat di akhir proyek dan menjadikan pelajaran pada proyek masa depan [25].

Kunci dari realisasi manfaat adalah pembuatan manajemen portofolio yang efektif untuk mengatur investasi TI yang memungkinkan, budaya perbaikan yang terus-menerus, kedua hal ini dapat membantu memastikan realisasi manfaat bisnis tercapai dan peningkatan kinerja bisnis di perusahaan [8].

Satu dari tujuh tahapan dalam implementasi COBIT 5 (siklus hidup), yaitu *Realise Benefits (Did we get there?)*, merupakan tahapan keenam yang berfokus pada operasi berkelanjutan dari enabler baru atau enabler yang sedang ditingkatkan (enabler adalah faktor-faktor yang secara individu dan kolektif mempengaruhi apakah sesuatu akan berhasil) dan pemantauan terhadap pencapaian manfaat yang diharapkan [13].

## 2.4. COBIT 5

COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) merupakan serangkaian *best practice (framework)* bagi pengelolaan teknologi informasi [9]. Pada tahun 2012, ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*) merilis versi COBIT 5, yang dimana berfokus pada tata kelola dan manajemen aset-aset TI perusahaan [9]. Selain itu, pada versi COBIT 5, adanya pembagian ke 2 domain/area yang berbeda yaitu *Governance* (tata kelola) dan *Management* (manajemen) [26]. COBIT 5 ini merupakan kerangka kerja yang dapat membantu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan bisnis dan tujuan TI nya dengan menggunakan serangkaian praktik dan proses TI [26].

### 2.4.1. Mekanisme Pemetaan/Penurunan kepada Tujuan COBIT 5 (COBIT 5 *Goals Cascade*)

COBIT 5 *Goals Cascade* merupakan mekanisme untuk menerjemahkan kebutuhan pemangku kepentingan menjadi tujuan perusahaan yang spesifik dan tujuan terkait TI yang dapat dilakukan dan disesuaikan [13]. Terjemahan ini memungkinkan penetapan tujuan spesifik di setiap tingkat dan di setiap area perusahaan untuk mendukung secara keseluruhan dan kebutuhan pemangku kepentingan [13]. COBIT 5 *Goals Cascade* didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh *University of Antwerp Management School IT Alignment and Governance Institute* di Belgia [13].

Pada COBIT 5, ada 17 tujuan perusahaan (*enterprise goals*), tujuan perusahaan ini telah dikembangkan menggunakan dimensi *balanced scorecard*



(BSC), dan tiap tujuan perusahaan ini mewakili daftar tujuan yang umum digunakan dan dapat ditentukan oleh perusahaan untuk dirinya sendiri [13]. Pencapaian tujuan perusahaan memerlukan sejumlah hasil terkait TI, yang diwakili oleh 17 tujuan terkait TI (*IT related goals*) [13]. *IT-related* adalah singkatan dari *information and related technology*, dan tujuan terkait TI ini disusun menggunakan dimensi IT *balanced scorecard* (IT BSC) [13]. Hasil terkait TI bukanlah satu-satunya perantara yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan, semua area fungsional lainnya dalam suatu organisasi, seperti keuangan, juga berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan, tetapi dalam konteks COBIT 5 hanya aktivitas dan tujuan terkait TI yang dipertimbangkan. Untuk mencapai tujuan terkait TI membutuhkan penggunaan sejumlah faktor atau *enablers* yang memungkinkan. Salah satu *enablers* yaitu proses (*processes*). Tujuan terkait TI ini kemudian dipetakan ke 37 proses COBIT 5 [13].

Manfaat dari mekanisme pemetaan COBIT 5 (*COBIT 5 Goals Cascade*) yaitu memungkinkan untuk memberikan prioritas aktivitas-aktivitas apa saja yang relevan dan dapat diimplementasi ataupun ditingkatkan oleh perusahaan berdasarkan tujuan (strategis) perusahaan dan risiko yang ada pada perusahaan [13].

Pemetaan pada COBIT 5 ini tidak dapat digunakan dengan cara yang mekanistik melainkan sebagai pedoman (*guideline*), ini dikarenakan tiap perusahaan memiliki prioritas yang berbeda dalam mencapai tujuannya, dan prioritasnya juga dapat berubah seiring waktu, kemudian pada tabel pemetaan juga tidak dibedakan berdasarkan ukuran atau jenis/bidang industri perusahaan [13].

### 2.4.2. Domain COBIT 5

COBIT 5 membagi proses tata kelola TI perusahaan menjadi dua domain/area utama [22], yaitu *governance* (tata kelola) yang dimana memuat satu domain *Evaluate, Direct, dan Monitor* (EDM)-Evaluasi, Pengarahan, dan Pemantauan. EDM ini memberikan panduan tentang pengaturan dan pengelolaan investasi bisnis yang mendukung TI melalui siklus hidupnya yang lengkap (akuisisi, implementasi, operasi, dan penonaktifan) [13]. Area kedua yaitu *management* (manajemen) yang dimana memuat empat domain sebagai berikut [13].

- 1) *Align, Plan, and Organize* (APO) – Penyelarasan, Perencanaan, dan Pengaturan, memberikan panduan untuk perencanaan akuisisi, termasuk perencanaan investasi, manajemen risiko, perencanaan proyek, dan perencanaan kualitas.
- 2) *Build, Acquire, and Implement* (BAI) – Membangun, Memperoleh, dan Mengimplementasikan, memberikan panduan tentang proses untuk memperoleh dan mengimplementasikan solusi TI, meliputi pendefinisian kebutuhan (*requirements*), mengidentifikasi solusi yang layak, menyiapkan dokumentasi, dan melatih pengguna untuk menjalankan sistem baru. Selain itu, panduan diberikan untuk membantu memastikan bahwa solusi diuji dan dikendalikan dengan benar saat perubahan diterapkan pada bisnis operasional dan lingkungan TI.

- 3) *Deliver, Service and Support (DSS)* – Mengirimkan, Layanan, dan Dukungan, memberikan panduan bagaimana memberikan/menyampaikan layanan TI.
- 4) *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)* – Pengawasan, Evaluasi, dan Penilaian, panduan tentang bagaimana direktur dapat memantau dan mengevaluasi proses akuisisi dan kontrol internal serta membantu memastikan bahwa akuisisi dikelola dan dijalankan dengan benar.

#### **2.4.3. Proses COBIT 5**

Enabler adalah segala sesuatu atau faktor yang dapat membantu pencapaian tujuan dari perusahaan [27]. COBIT 5 membagi ke dalam 7 kategori enabler, yaitu prinsip, aturan dan kerangka kerja (*principles, policies and framework*), proses-proses (*processes*), struktur organisasi (*organisational structures*), budaya, etika dan perilaku (*culture, ethics and behaviour*), informasi (*information*), layanan, infrastruktur dan aplikasi (*Service, infrastructure and application*), orang, keahlian dan kompetensi (*people, skills and competencies*) [22]. Proses (*processes*) merupakan salah satu enabler nya. Proses yang ada pada COBIT 5 berdasarkan 5 domain nya berjumlah 37 proses [22]. Proses-proses itu adalah sebagai berikut [22].

- 1) EDM terdiri dari 5 proses yaitu EDM01 *Ensure Governance Framework Setting*, EDM02 *Ensure Benefits Delivery*, EDM03 *Ensure Risk Optimisation*, EDM04 *Ensure Resource Optimisation*, EDM05 *Ensure Stakeholder Transparency*.

- 2) APO terdiri dari 13 proses, diantaranya *APO01 Manage the IT Management Framework*, *APO02 Manage Strategy*, *APO03 Manage Enterprise Architecture*, *APO04 Manage Innovation*, *APO05 Manage Portfolio*, *APO06 Manage Budget and Costs*, *APO07 Manage Human Resources*, *APO08 Manage Relationships*, *APO09 Manage Service Agreements*, *APO10 Manage Suppliers*, *APO11 Manage Quality*, *APO12 Manage Risk*, *APO13 Manage Security*.
- 3) BAI terdiri dari 10 proses, yaitu *BAI01 Manage Programmes and Projects*, *BAI02 Manage Requirements Definition*, *BAI03 Manage Solutions Identification and Build*, *BAI04 Manage Availability and Capacity*, *BAI05 Manage Organisational Change Enablement*, *BAI06 Manage Changes*, *BAI07 Manage Change Acceptance and Transitioning*, *BAI08 Manage Knowledge*, *BAI09 Manage Assets*, *BAI10 Manage Configuration*.
- 4) DSS terdiri dari 6 proses, yakni *DSS01 Manage Operations*, *DSS02 Manage Service Requests and Incidents*, *DSS03 Manage Problems*, *DSS04 Manage Continuity*, *DSS05 Manage Security Services*, *DSS06 Manage Business Process Controls*.
- 5) MEA terdiri dari 3 proses, yaitu *MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*, *MEA02 Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control*, *MEA03 Monitor, Evaluate and Assess Compliance With External Requirements*.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan tabel-tabel yang menjabarkan penelitian-penelitian terdahulu.

**Tabel 2. 1 Penelitian 1 [26]**

Nama	Dyrn Zefanya Darmawan, Wella
Tahun	2017
Judul	<i>IT Governance Evaluation on Educational Institutions based on COBIT 5.0 Framework</i>
Jurnal dan Volume	2017 4th <i>International Conference on New Media Studies</i> Yogyakarta, Indonesia, November 08-10, 2017
Metode	<p>Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam kepada 5 pakar dan menganalisis tujuan masing-masing lembaga pendidikan. Narasumber untuk penelitian ini memiliki sertifikasi COBIT5.</p> <p>Langkah pertama dari penelitian ini adalah mengumpulkan setiap tujuan yang dimiliki oleh masing-masing institusi pendidikan dengan cara wawancara. Tujuan utama diambil berdasarkan visi dan misi mereka. Pada tahap ini diidentifikasi kata kunci dari setiap tujuan yang dimiliki institusi pendidikan. Kata kunci ini akan menjadi pemetaan ke COBIT 5.0.</p>
Hasil	<p>Hasil penelitian ini terdapat 12 proses COBIT 5.0 yang paling sesuai untuk institusi pendidikan, antara lain: APO01 (Manage IT Management Framework), APO 07 (Manage Human Resource), EDM 02 (Ensure Benefits Delivery), APO04 (Kelola Inovasi), EDM 01 (Pastikan Pengaturan dan Pemeliharaan Kerangka Tata Kelola), APO 02 (Kelola Strategi), APO 03 (Kelola Arsitektur Perusahaan), APO 05 (Kelola Portofolio), APO 08 (Kelola Hubungan), APO 11 (Kelola Kualitas), BAI01 (Kelola Program dan Proyek).</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian ini, framework COBIT 5.0 dapat mendukung tata kelola TI institusi pendidikan namun masih membutuhkan framework lain seperti ITIL, TOGAF, dan CMMI untuk mendukung tata kelola TI yang lebih handal dan terkelola.</p>
Kesimpulan	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 12 proses COBIT 5.0 yang sesuai untuk institusi pendidikan di Indonesia. Domain COBIT 5.0 yang paling dominan adalah APO (Align, Plan and Organize) dengan 8 proses teridentifikasi. Diikuti oleh domain EDM (Evaluate, Direct, and Monitor) dengan 3 proses teridentifikasi. Diikuti oleh</p>

	domain BAI (Build, Acquire and Implement) dengan 1 proses teridentifikasi. Dapat disimpulkan pula bahwa aspek terpenting dalam lembaga pendidikan adalah pembelajaran dan pertumbuhan. Bagi institusi pendidikan, stakeholders khususnya pelajar menjadi fokus utama institusi pendidikan.
Hal yang diadopsi dari penelitian	Menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara, melakukan validasi dengan Pakar COBIT 5, dan pemetaan dari tujuan sampai proses COBIT 5 terpilih yang menjadi model.

**Tabel 2. 2 Penelitian 2 [12]**

Nama	Yeni Kusumaningrum, Wella
Tahun	2021
Judul	<i>Adoption of COBIT 5 Framework in Risk Management for Startup Company</i>
Jurnal dan Volume	Vol.12 No.3 (2021), 1446-1452 <i>Turkish Journal of Computer and Mathematics Education</i>
Metode	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dimana pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai informan terkait temuan risiko dan identifikasi akar masalah menggunakan analisis tulang ikan dengan kategori 6M (Man, Money, Machine, Material, Method, Measurement).
Hasil	Hasil identifikasi akar permasalahan dimasukkan dalam kuadran risiko dengan kategori probabilitas risiko (tinggi, sedang, rendah) dan kategori dampak risiko (tinggi, sedang, rendah). Setelah mendapatkan datanya, diperlukan tahapan pembuatan model manajemen risiko yaitu memetakan hasil identifikasi akar permasalahan dengan framework COBIT 5. Hasil wawancara terkait risiko yang dialami oleh usaha kecil dan menengah diperoleh sebanyak 19 risiko dan dari hasil analisis <i>fishbone</i> (identifikasi akar penyebab) didapatkan sebanyak 48 akar penyebab, tetapi penelitian ini mengambil kuadran I-VI dengan total 24 akar penyebab.
Kesimpulan	Penelitian ini menghasilkan model manajemen risiko berupa proses COBIT 5 yang sejalan dengan akar permasalahan yang terjadi pada usaha kecil dan menengah yaitu EDM03, APO12, BAI02, DSS05, MEA02.
Hal yang diadopsi dari penelitian	Menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara, melakukan validasi dengan Pakar COBIT 5, pemetaan pada proses COBIT 5 terpilih yang menjadi model, dan analisa menggunakan kuadran (membagi menjadi 3 kategori yaitu tinggi, sedang, dan rendah).

**Tabel 2. 3 Penelitian 3 [11]**

Nama	Lohana Lema, José-Antonio Calvo-Manzano, Ricardo Colomo-Palacios, Magdalena Arcilla
Tahun	2015
Judul	<i>ITIL in small to medium-sized enterprises software companies: towards an implementation sequence</i>
Jurnal dan Volume	<i>JOURNAL OF SOFTWARE: EVOLUTION AND PROCESS</i> J. Softw. Evol. and Proc. 2015; 27:528–538
Metode	Dalam usaha kecil dan menengah yang bergerak dibidang produksi perangkat lunak, akan ditentukan proses ITIL mana yang dipilih untuk memulai penerapan ITIL pada UKM. Penelitian ini dilakukan melalui dua metodologi yang berbeda, pertama, tinjauan pustaka sistematis tentang topik dan kedua, survei dilakukan di antara para ahli dan praktisi yang terdiri dari 40 responden.
Hasil	Hasil analisis menunjukkan bahwa proses ITIL yang paling disarankan sebagai proses pertama dilaksanakan adalah proses manajemen insiden, yang dipilih dalam survey yang dilakukan delapan kali. Proses manajemen tingkat layanan dan proses manajemen katalog layanan adalah proses kedua yang disarankan. Akhirnya, aset layanan dan proses manajemen konfigurasi menempati urutan ketiga yang ditempatkan dalam urutan implementasi proses ITIL.
Kesimpulan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen insiden adalah proses ITIL pertama yang cocok diimplementasikan untuk UKM yang bergerak dibidang produksi perangkat lunak. Ini adalah temuan yang sejalan dengan Marrone et al., yang mencatat bahwa manajemen insiden diadopsi oleh 95% organisasi yang menggunakan ITIL. Namun, penulis percaya bahwa alasan untuk memilih proses ini berakar pada kenyataan bahwa proses ini menunjukkan hasil lebih cepat dibandingkan proses lain yang terkait dengan siklus hidup ITIL, terutama dari perspektif pelanggan, melalui peningkatan kepuasan pengguna. Kasus ini telah direfleksikan dalam literatur dan disorot oleh Valiente dkk., yang menekankan bahwa manajemen insiden adalah salah satu kandidat utama sebagai titik awal, mengingat ini sangat terlihat dalam bisnis dan oleh karena itu lebih mudah untuk menunjukkan nilainya.
Hal yang diadopsi dari penelitian	Pengadopsian kerangka kerja tata kelola teknologi informasi kepada UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) dan menghasilkan suatu proses serta aktivitas yang dapat diterapkan oleh UMKM.

**Tabel 2. 4 Penelitian 4 [6]**

Nama	Asep Id Hadiana, Eddie Krishna Putra, Melina
Tahun	2021
Judul	Tinjauan Mengenai Potensi Information Technology Infrastructure Library (ITIL) pada Model Layanan Teknologi Informasi di Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM)
Jurnal dan Volume	INFORMATICS AND DIGITAL EXPERT (INDEX) - VOL. 02 NO. 02 (2020) 32-36
Metode	Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur atau kajian dari penelitian-penelitian yang ada
Hasil	<p>Dari berbagai literatur, terdapat beberapa poin penting mengenai ITIL dan kaitanya dengan penerapan di UMKM, yaitu</p> <p>ITIL tidak hanya dapat digunakan pada perusahaan besar, namun memiliki potensi untuk berkembang dan diadopsi untuk UMKM;</p> <p>Kurangnya literatur deskriptif tentang konsep manajemen layanan dan kerangka kerja ITIL;</p> <p>Publikasi yang menunjukkan bahwa ITIL tidak begitu mapan di Usaha Kecil dan Menengah (UMKM);</p> <p>Publikasi Ilmiah tentang ITIL dalam kaitannya dengan UMKM sangat terbatas;</p> <p>Publikasi yang menunjukkan proyek atau studi kasus tentang adopsi ITIL di UMKM;</p> <p>Untuk UMKM bergantung pada pemimpin tim atau manajer yang dapat menerapkan proses ITIL yang tepat dan UMKM dapat berhasil mengadopsi proses ITIL karena mereka memiliki resistensi yang lebih rendah untuk berubah;</p> <p>ITIL dikombinasikan dengan standar ISO / IEC 15504, dengan COBIT, dengan ISO / IEC 15504 dan MR-MPS dan CMMI-SVC v1.3 dan ISO / IEC TR 20000-4, penggunaan mereka di UMKM dengan cara yang diadaptasi.</p>
Kesimpulan	<p>Dari berbagai literatur yang ada, terlihat bahwa ITIL tidak hanya dapat digunakan pada perusahaan besar, namun memiliki potensi untuk berkembang dan diadopsi untuk UMKM. Meskipun pada awalnya diharapkan ada cukup informasi berkenaan dengan bagaimana ITIL berfungsi untuk UMKM, pada kenyataannya adalah tidak banyak publikasi yang relevan yang berhubungan dengan bagaimana ITIL dapat dimanfaatkan pada UMKM. Juga terlihat bahwa ITIL sangat membantu dalam pengelolaan layanan, tetapi tidak memberikan banyak bantuan atau urutan eksekusi pada setiap proses, atau praktik terbaik; ITIL tidak membedakan secara jelas antara proses yang</p>



	menghasilkan layanan dan proses yang mendukung layanan; kurangnya literatur deskriptif tentang konsep manajemen layanan dan kerangka kerja ITIL. Harapannya tinjauan ini dapat menjadi dasar bagi peneliti dan UMKM dalam melihat peluang dan potensi penerapan ITIL untuk UMKM.
Hal yang diadopsi dari penelitian	Pengadopsian kerangka kerja tata kelola teknologi informasi kepada UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) dan penggunaan metode studi literatur dari penelitian-penelitian terdahulu.