# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

## **3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian**

 Tempat : STIKI Malang

 Waktu : 6 Bulan (November 2022 - Mei 2023)

 Detail : Detail jadwal penelitian terdapat pada gambar dibawah ini.

Table 3.1. Jadwal Penelitian

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | Kegiatan Periode Bulan Ke- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Kajian Literatur |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Pengumpulan Data |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Mapping *Enterprise Goals* Menuju *IT Related Goals* |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Mapping *IT Related Goals* Menuju *IT Process* |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Pengumpulan Dokumen-Dokumen |  |  |  |  |  |  |
| 6. | *Process Assessment* |  |  |  |  |  |  |
| 7. | Evaluasi |  |  |  |  |  |  |

## **3.2 Alat dan Bahan**

 Hardware :

* Laptop

Software :

* Microsoft Office
* *E-book COBIT 5*

## **3.3 Prosedur Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mengukur dan mengevaluasi tata kelola Sistem Informasi PMB Online STIKI Malang dengan menggunakan *framework* COBIT 5. Dalam penelitian ini, Penulis akan melakukan observasi dan wawancara dengan narasumber yang bersangkutan. Hasil wawancara tersebut sangatlah penting dalam merumuskan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini. Setelah itu, Penulis akan mengumpulkan data dan melakukan analisa *Enterprise Goals*, *IT Related Goals* dan *IT Process.* Hal tersebut dilakukan dalam rangka penentuan *Capability Level* Sistem Informasi PMB Online STIKI Malang. Berikut ini rancangan metode penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dijabarkan pada bagan berikut ini :

Identifikasi Masalah

Rumusan Masalah

Tujuan Penelitian

Metode Pengumpulan Data

*Mapping IT Related Goals*

*Mapping Enterprise Goals*

* Wawancara
* Observasi

##

##

*Mapping IT Process*

##

Rekomendasi

Capaian *Capability Level*

##

Gambar 3.4. Alur Penelitian

## **3.4 Konsep Kegiatan Penelitian**

### **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian sistematis yang melihat peristiwa, mengumpulkan informasi, dan menganalisis informasi tersebut. Dalam penelitian ini, metode kualitatif dibagi menjadi tiga tahap: kajian literatur, observasi dan wawancara.

### **Instrumen Pengumpulan Data**

Dalam rangkaian kegiatan penelitian, pengumpulan data merupakan kegiatan yang paling penting. Penyusunan instrumen merupakan pekerjaan terpenting dalam tahap penelitian, namun yang lebih penting lagi adalah pengumpulan data, terutama bila peneliti menggunakan metode yang cenderung melibatkan unsur subyektif peneliti. Oleh karena itu komposisi alat pengumpul data harus benar-benar diperhatikan untuk mencapai hasil yang sesuai dengan mengumpulkan variabel yang tepat untuk penggunaannya. Pengumpulan data dalam suatu penelitian harus dipantau untuk mendapatkan data yang dapat mempertahankan tingkat validitas dan reliabilitas tertentu. (Siyoto & Sodik, 2011) dalam CV (Alhamid & Anufia, 2019)

Karakteristik penelitian kualitatif adalah bahwa peneliti bertindak baik sebagai alat maupun sebagai pengumpul data. Dalam penelitian kualitatif diperlukan seperti kuesioner, pedoman wawancara, pedoman observasi, dll. tetapi fungsinya terbatas untuk mendukung pekerjaan peneliti sebagai alat sentral. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif, keberadaan peneliti sangat penting karena peneliti harus berinteraksi dengan lingkungan manusia dan non manusia yang ada di objek penelitian. Keberadaan peneliti di bidang ini harus dijelaskan, terlepas dari apakah peneliti itu dikenal atau tidak. (Murni, 2017) dalam CV (Alhamid & Anufia, 2019)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat wawancara tidak terstruktur yang menanyakan pertanyaan umum dan khusus tentang topik penelitian. Selain itu, penulis juga menggunakan PAM atau process assessment model yang termasuk dalam framework COBIT 5 untuk menentukan domain yang sesuai dengan tujuan terkait proses TI yang ada.

### **Pemetaan *Process Assessment Model***

Berdasarkan prinsip dan konsep *Goals Cascade* yang telah dijelaskan pada Bab 2, dapat disimpulkan bahwa penggunaan TI di organisasi harus dapat memenuhi kebutuhan stakeholder dalam implementasi tujuan umum perusahaan. Oleh karena itu, tujuan TI yang akan dikembangkan harus sesuai dengan tujuan umum perusahaan. Selain itu, pengelolaan TI organisasi harus dikendalikan secara efektif dan efisien, serta keseimbangan antara mewujudkan manfaat, mengoptimalkan risiko, dan menggunakan sumber daya harus diperhatikan. Hal inilah yang menjadi pedoman penulis untuk melakukan penelitian ini dan menerapkan framework tersebut. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu menganalisis tujuan bisnis, tujuan TI dan proses TI yang terdapat pada tata kelola Sistem Informasi Online PMB STIKI Malang. Terdapat satu domain pada area *Governance* yaitu domain EDM (Evaluate, Direct and Monitor) yang didalamnya terdapat proses-proses sebagai berikut. Sumber: (ISACA, 2012)

1. EDM01 *Ensure Governance Framework Setting and Maintenance*

Dalam domain ini menganalisis dan mengartikulasikan persyaratan tata kelola TI berdasarkan kejelasan tanggung jawab dan wewenang dalam rangka mencapai visi dan misi, tujuan maupun sasaran organisasi tersebut. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 3 *process* yaitu EDM01.01 *Evaluate the governance system,* EDM01.02 *Direct the governance system,* EDM01.03 *Monitor the governance system.*

1. EDM02 *Ensure Benefit Delivery*

Dalam domain ini mengoptimalkan kontribusi nilai bisnis dari proses bisnis, layanan TI dan aset TI yang dihasilkan dari investasi yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 3 *process* yaitu EDM02.01 *Evaluate value optimization,* EDM02.02 *Direct value optimization,* EDM02.03 *Monitor value optimization.*

1. EDM03 *Ensure Risk Optimisation*

Dalam domain ini melakukan manajemen risiko pada tata kelola TI organisasi. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 3 *process* yaitu EDM03.01 *Evaluate risk management*, EDM03.02 *Direct risk management,*  EDM03.03 *Monitor risk management.*

1. EDM04 *Ensure Resource Optimisation*

Dalam domain ini memastikan bahwa kapabilitas tata kelola TI di organisasi dikelola secara memadai dengan tujuan mendukung visi dan misi organisasi dalam penggunaan sumber daya yang optimal. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan kedalam 3 *process* yaitu EDM04.01 *Evaluate resource management*, EDM04.02 *Direct resource management*, EDM04.03 *Monitor resource management.*

1. EDM05 *Ensure Stakeholder Transparency*

Dalam domain ini melakukan pengukuran dan melaporkan transparansi hasil assessment kepada pemangku kepentingan pada organisasi dalam rangka menyetujui tindakan terhadap perbaikan sistem infromasi yang dimiliki. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 3 *process* yaitu EDM05.01 *Evaluate stakeholder reporting requirements*, EDM05.02 *Direct stakeholder communication and reporting*, EDM05.03 *Monitor stakeholder communication.*

Pada area *management* terdapat 4 domain yaitu domain APO *(Align, Plan and Organise),* BAI *(Build, Acquire and Implement),* DSS *(Deliver, Service and Support)* dan MEA *(Monitor, Evaluate and Assess* dengan beberapa proses sebagai berikut. Sumber : (ISACA, 2012)

APO01 *Manage the IT Management Framework*

Dalam domain ini memastikan mekanisme pemeliharaan dan otoritas dalam pengelolaan informasi dan penggunaan sistem informasi telah mendukung tujuan tata kelola sejalan dengan prinsip dan kebijakan panduan yang telah direncanakan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 8 *process* yaitu APO01.01 *Define the organizational,* AP001.02 *Establish roles and responsibilities,* APO01.03 Maintain the enablers of the management system, APO01.04 *Communicate management objectives and direction,* APO01.05 *Optimise the placement of the IT function,* APO01.06 *Define information (data) and system ownership,* APO01.07 *Manage continual improvement of process,* APO01.08 *Maintain compliance with policies and procedures.*

APO02 *Manage Strategy*

Dalam domain ini memberikan pandangan kepada *management* holistik tentang strategi bisnis dan sistem informasi yang ada saat ini maupun rencana masa depan untuk sistem informasi tersebut serta tindakan-tindakan yang perlu dilakukan dalam mewujudkan strategi bisnis tersebut. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 6 *process* yaitu APO02.01 *Understand enterprise direction*, AP002.02 *Assess the current environment, capabilities and performance*, APO02.03 *Define the target IT capabilities*, APO02.04 *Conduct a gap analysis*, APO02.05 *Define the strategic plan and road map*, APO02.06 *Communicate the IT strategy and direction.*

APO03 *Manage Enterprise Architecture*

 Dalam domain ini memastikan bahwa sistem informasi yang ada telah dapat meningkatkan keselarasan, meningkatkan kelincahan dan meningkatkan kualitas informasi dalam penghematan biaya potensial. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaitu APO03.01 *Develop the enterprise architecture vision*, APO03.02 *Define reference architecture*, APO03.03 *Select opportunities and solutions*, APO03.04 *Define architecture implementation*, APO03.05 *Provide enterprise architecture services.*

4. APO04 *Manage Innovation*

 Dalam domain ini menganalisa peluang inovasi atau peningkatan bisnis yang dapat diciptakan dari sistem informasi yang telah ada. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 6 *process* yaitu APO04.01 *Create an environment conducive to innovation,* APO04.02 *Maintain an understading of the enterprise environment*, APO04.03 *Monitor and scan the technology environment*, APO04.04 *Assess the potential of emerging technologies and innovation ideas,* APO04.05 *Recommed appropriate futher initiatives*, APO04.06 *Monitor the implementation and use of innovation*

5. APO05 *Manage Portofolio*

 Dalam domain ini melakukan *monitoring* kinerja layanan yang ada secara keseluruhan terhadapportofolio layanan dalam rangka mengusulkan penyesuaian yang diperlukan dalam menanggapi kinerja atau pengembangan layanan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 6 *process* yaituAPO05.01 *Establish the target investment mix,* APO05.02 *Determine the availability and sources of funds,* APO05.03 *Evaluate and select programmes to fund,* APO05.04 *Monitor, optimize and report on investment portofolio performance,* APO05.05 *Maintain portofolios,* APO05.06 *Manage benefits achievement.*

1. APO06 *Manage Budget and Costs*

 Dalam domain ini mengelola aktivitas keuangan terkait TI baik dalam fungsi bisnis maupun TI, meliputi anggaran, manajemen biaya dan manfaat, serta memprioritaskan pengeluaran melalui penggunaan praktik penganggaran formal dan sistem pengalokasian biaya yang adil dan merata dalam operasional. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaituAPO06.01 *Manage finance and accounting,* APO06.02 *Prioritise resource allocation,* APO06.03 *Create and maintain budgets,* APO06.04 *Model and allocate costs,* APO06.05 *Manage Cost.*

1. APO07 *Manage Human Resources*

 Dalam domain ini memastikan penataan, penempatan, dan keterampilan sumber daya manusia yang optimal dalam pengelolaan sistem informasi yang dimiliki. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 6 *process* yaitu. APO07.01 *Maintain adequate and appropriate staffing,* APO07.02 *Identify key IT personnel*, APO07.03 *Maintain the skills and competencies of personnel*, APO07.04 *Evaluate employee job performance*, APO07.05 *Plan and track the usage of IT and Business human resources*, APO07.06 *Manage contract staff.*

1. AP008 *Manage Relationship*

 Dalam domain ini mengelola hubungan antara bisnis dan TI dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dalam mendukung tujuan strategis, batasan anggaran dan toleransi risiko. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaituAPO08.01 *Understand business expectation,* APO08.02 *Identity opportunities, risk and constraints for* *IT to enhance the business,* APO08.03 *Manage the business relationship,* APO08.04 *Co-ordinate and communicate,* APO08.05 *Provide input to the continual improvement of services.*

1. APO09 *Manage Service Agreements*

Dalam domain ini menyelaraskan layanan dan tingkat layanan yang mendukung TI dengan kebutuhan bisnis. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaitu APO09.01 *Identify IT services*, APO09.02 *Catalogue IT-enabled services,* APO09.03 *Define and prepare service agreements*, APO09.*04 Monitor and report service levels,* APO09.05 *Review service agreemets and contracts.*

1. APO10 *Manage Suppliers*

Dalam domain ini melakukan pengelolaan layanan terkait TI yang disediakan oleh semua jenis *vendor* untuk memenuhi persyaratan layanan sistem informasi yang ada. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaituAPO10.01 *Identify and evaluate supplier relationships and contracts,* APO10.02 *Select suppliers,* APO10.03 *Manage supplier relationships and contract,* APO10.04 *Manage supplier risk,* APO10.05 *Monitor supplier performance and compliance.*

1. APO11 *Manage Quality*

Dalam domain ini menetapkan dan mengkomunikasikan persyaratan kualitas layanan terhadap semua proses dan prosedur dalam rangka peningkatan dan efisiensi yang berkelanjutan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 6 *process* yaitu APO11.01 *Establish a quality management systems (QMS)*, APO11.02 *Define and manage quality standards, pratices and procedures*, APO11.03 *Focus quality management on customers*, APO11.04 *Perform quality monitoring, control and reviews*, APO11.05 *Integrate quality management into solution for development and service delivery*, APO11.06 *Maintain continuous improvement.*

1. APO12 *Manage Risk*

 Dalam domain ini mengidentifikasi, menilai, dan mengurangi risiko terkait TI dalam pengelolaan sistem informasi yang dimiliki. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 6 *process* yaituAPO12.01 *Collect data,* APO12.02 *Analyse risk,* APO12.03 *Maintain a risk profile,* APO12.04 *Articulate risk,* APO12.05 *Define a risk management action portofolio,* APO12.06 *Respond to risk.*

1. APO13 *Manage Security*

Dalam domain ini mendefinisikan, mengoperasikan dan memantau sistem informasi yang ada dalam rangka manajemen keamanan informasi. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 3 *process* yaituAPO13.01 *Establish and maintain an ISMS,* APO13.02 *Define and manage an information security risk treatment plan,* APO13.03 *Monitor and review the IMS.*

1. BAI01 *Manage Programmes and Projects*

 Dalam domain ini mengelola semua layanan maupun proyek dari portofolio investasi agar dapat selaras dengan strategi organisasi secara terkoordinasi. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 14 *process* yaitu BAI01.01 *Maintain a standard approach for programme and project management*, BAI01.02 *Initiate a programme*, BAI01.03 *Manage satakeholder engagement* , BAI01.04 *Develop and maintain the programme plan*, BAI01.05 *Launch and execute the programme*, BAI01.06 *Monitor, control and report on the programme outcome*, BAI01.07 *Startup and initiate projects within a programme*, BAI01.08 *Plan project*, BAI01.09 *Manage programme and project quality*, BAI01.10 *Manage programme and project risk*, BAI01.11 *Monitor and control projects*, BAI01.12 *Manage project resources and work packages*, BAI01.13 *Close a project or literation* , BAI01.14 *Close a programme.*

1. BAI02 *Manage Requirements Definition*

 Dalam domain ini memastikan bahwa solusi tersebut sejalan dengan perencanaan strategis organisasi yang meliputi: proses bisnis, aplikasi, informasi/data, infrastruktur dan layanan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 4 *process* yaitu BAI02.01 *Define and maintain business functional and technical requirements,* BAI02.02 *Perform a feasibility study and formulate alternative solutions,* BAI02.03 *Manage requirements risk,* BAI02.04 *Obtain approval of requirements and solutions.*

1. BAI03 *Manage Solutions Identification and Build*

 Dalam domain ini menetapkan dan memelihara solusi yang teridentifikasi sesuai dengan persyaratan organisasi dalam sistem yang dimiliki yang mencakup desain, pengembangan, sumber daya maupun bermitra dengan pemasok/vendor jika diperlukan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 11 *process* yaituBAI03.01 *Design high-level solutions,* BAI03.02 *Design detailed solution components,* BAI03.03 *Develop solution component,* BAI03.04 *Procure solution component,* BAI03.05 *Build solutions,* BAI03.06 *Perform quality assurance*, BAI03.07 *Prepare for solution testing* *,* BAI03.08 *Execute solution testing,* BAI03.09 *Manage changes to requirements*, BAI03.10 *Maitain solutions,* BAI03.11 *Define IT services and maintain the service portofolio*

1. BAI04 *Manage Availability and Capacity*

Dalam domain ini menyeimbangkan antara kebutuhan saat ini dan masa depan untuk ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dalam rangka penyediaan layanan sistem informasi yang ada. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaituBAI04.01 *Assess current availability, performance and capacity and create a baseline,* BAI04.02 *Asses business impact,* BAI04.03 *Plan for new or changed service requirements,* BAI04.04 *Monitor and review availability and capacity,* BAI04.05 *Investigate and address availability, performance and capacity issues.*

1. BAI05 *Manage Organisational Change Enablement*

Dalam domain ini memaksimalkan kemungkinan keberhasilan penerapan perubahan organisasi yang berkelanjutan dengan cepat dan risiko yang lebih rendah. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 7 *process* yaitu BAI05.01 *Establish the desire to change,* BAI05.02 *Form an effective implementation team,* BAI05.03 *Communicate desired vision,* BAI05.04 *Empower role players and identify short-term wins,* BAI05.05 *Enable operation and use,* BAI05.06 *Embled new approaches,* BAI05.07 *Sustain changes.*

1. BAI06 *Manage Changes*

Dalam domain ini mengelola semua perubahan secara terkendali, termasuk perubahan standar dan pemeliharaan darurat yang berkaitan dengan proses bisnis, aplikasi, dan infrastruktur. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 4 *process* yaituBAI06.01 *Evaluate, prioritise and authorize change request,* BAI06.02 *Manage emergency changes,* BAI06.03 *Track and report change status,* BAI06.04 *Close and document the changes.*

1. BAI07 *Manage Change Acceptance and Transitioning*

Dalam domain ini menerima dan membuat solusi baru operasional, baik secara perencanaan implementasi, konversi sistem dan data, pengujian penerimaan, komunikasi, persiapan rilis, promosi ke produksi proses bisnis maupun layanan TI baru atau yang diubah. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 8 *process* yaitu BAI07.01 *Establish an implementation plan*, BAI07.02 *Plan business process, system and data conversion*, BAI07.03 *Plan acceptance tests*, BAI07.04 *Establish a test environment*, BAI07.05 *Perform acceptance tests*, BAI07.06 *Promote to production and manage releases*, BAI07.07 *Provide early production support*, BAI07.08 *Perform a post-implementation review.*

1. BAI08 *Manage Knowledge*

Dalam domain ini menjaga ketersediaan pengetahuan yang relevan, terkini, tervalidasi, dan andal dalam rangka mendukung semua aktivitas proses maupun pengambilan keputusan pada pengelolaan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaituBAI08.01 *Nurture and facililate a knowledge sharing culture,* BAI08.02 *Identify and classify sources of information,* BAI08.03 *Organise and contextualize information into knowledge,* BAI08.04 *Use and share knowledge,* BAI08.05 *Evaluate and retire information.*

1. BAI09 *Manage Assets*

Dalam domain ini memastikan bahwa penggunaan sistem informasi yang ada telah memberikan nilai tambah dengan menciptakan biaya yang optimal, aset tetap operasional (sesuai tujuan yang direncanakan) serta aset-aset yang penting dilindungi secara fisik dalam rangka mendukung kemampuan layanan agar dapat diandalkan dan selalu tersedia setiap saatnya. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaituBAI09.01 *Identify and record current assets,* BAI09.02 *Manage critical assets,* BAI09.03 *Manage the assets life cycle,* BAI09.04 *Optimise asset costs,* BAI09.05 *Manage licences.*

1. BAI10 *Manage Configuration*

Dalam bagian ini *management* menetapkan dan mempertahankan hubungan antara sumber daya utama dan kemampuan yang diperlukan dalam rangka memberikan layanan yang mendukung TI, baik itu pengumpulan informasi konfigurasi, menetapkan baseline, memverifikasi dan mengaudit konfigurasi informasi, dan memperbarui repositori konfigurasi. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaituBAI10.01 *Establish and maintain a configuration model,* BAI10.02 *Establish and maintain a configuration repository and baseline,* BAI10.03 *Maintain and control configuration items,* BAI10.04 *Produce status and configuration reports,* BAI10.05 *Verify and review integrity of the configuration repository.*

1. DSS01 *Manage Operations*

Dalam domain ini mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan TI internal dan outsourcing berdasarkan SOP yang telah ditentukan pada pengelolaan sistem informasi yang dimiliki. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaitu DSS01.01 *Perform operational procedures,* DSS01.02 *Manage outsourced IT Services,* DSS01.03 *Monitor IT infrastructure,* DSS01.04 *Manage the environment,* DSS01.05 *Manage facilities.*

1. DSS02 *Manage Service Request and Incidents*

Dalam domain ini memberikan respons yang tepat waktu dan efektif terhadap permintaan pengguna dan resolusi semua jenis insiden yang terjadi dan mengembalikannya secara normal. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 7 *process* yaituDSS02.01 *Define incident and service request classification schemes,* DSS02.02 *Record, classify and prioritise request and incident,* DSS02.03 *Verify, approve and fulfill service requests,* DSS02.04 *Investigate, diagnose and allocate incidents,* DSS02.05 *Resolve and recover from incidents,* DSS02.06 *Close service requests and incicents,* DSS02.07 *Track status and produce reports.*

1. DSS03 *Manage Problems*

Dalam domain ini mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya maupun memberikan solusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang yang terjadi pada sistem informasi yang dimiliki. Serta juga memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaitu DSS03.01 *Identify and classify problems*, DSS03.02 *Investigate and diagnose problems*, DSS03.03 *Raise known errors*, DSS03.04 *Resolve and close problems*, DSS03.05 *Perform proactive problem management.*

1. DSS04 *Manage Continuity*

Dalam domain ini menetapkan dan memelihara rencana untuk memungkinkan bisnis dan TI merespons insiden maupun gangguan sehingga dapat melanjutkan operasi bisnis penting dan layanan TI yang diperlukan dalam rangka menjaga ketersediaan informasi. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 8 *process* yaituDSS04.01 *Define the business continuity policy, objectives and scope,* DSS04.02 *Maintain a continuity strategy,* DSS04.03 *Develop and implement a business continuity response,* DSS04.04 *Exercise test and review the BCP,* DSS04.05 *Review, maintain and improve the continuity plan,* DSS04.06 *Conduct continuity plan training,* DSS04.07 *Manage backup arrangements,* DSS04.08 *Conduct post-resumption review.*

1. DSS05 *Manage Security Service*

Dalam domain ini menjaga tingkat risiko keamanan informasi yang terdapat pada sistem informasi yang dimiliki sesuai dengan kebijakan keamanan yang telah ditentukan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 7 *process* yaituDSS05.01 *Protect against malware,* DSS05.02 *Manage network and connectivity security,* DSS05.03 *Manage endpoint security,* DSS05.04 *Manage user identify and logical access,* DSS05.05 *Manage physical access to IT assets,* DSS05.06 *Manage sensitive documents and output devices,* DSS05.07 *Monitor the infrastructure for security-related events.*

1. DSS06 *Manage Business Process Controls*

Dalam domain ini menetapkan dan mempertahankan kontrol proses bisnis yang tepat dalam rangka memastikan bahwa informasi terkait diproses secara baik oleh bisnis internal atau outsourcing dengan memenuhi semua persyaratan pengendalian informasi yang relevan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 6 *process* yaitu DSS06.01 *Align control activities embedded in business processes with enterprise objectives*, DSS06.02 *Control the processing of information,* DSS06.03 *Manage roles, responbilities, access privileges and levels of authority*, DSS06.04 *Manage errors and exceptions*, DSS06.05 *Ensure traceability of information events and accountabilities*, DSS06.06 *Secure information assests.*

1. MEA01 *Monitor, Evaluate and Assess Perfomance and Conformance*

Dalam domain ini memantau proses kinerja sistem informasi yang ada terhadap kinerja yang telah disepakati dan tujuan serta metrik kesesuaian dalam memberikan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 5 *process* yaitu MEA01.01 *Establish a monitoring approach*, MEA01.02 *Set performance and conformance targets*, MEA01.03 *Collect and process performance and conformance data*, MEA01.04 *Analyse and report performance*, MEA01.05 *Ensure the implementation of corrective actions.*

1. MEA02 *Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control*

Dalam domain ini mengidentifikasi kekurangan dan ketidakefisienan pengendalian internal dengan memulai tindakan perbaikan baik itu merencanakan, mengatur, dan memelihara standar untuk penilaian pengendalian internal dan kegiatan penjaminan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 8 *process* yaituMEA02.01 *Monitor internal controls,* MEA02.02 *Review business process controls effectiveness,* MEA02.03 *Perform control self-assessment,* MEA02.04 *Identify and report control deficiencies,* MEA02.05 *Ensure that assurance providers are independent and qualified,* MEA02.06 *Plan assurance initiatives,* MEA02.07 *Scope assurance initiatives,* MEA02.08 *Execute assurance initiatives.*

1. MEA03 *Monitor, Evaluate and Assess Compliance with External Requirements*

Dalam domain ini mengevaluasi bahwa proses TI dan proses bisnis yang terdapat pada sistem informasi yang dimiliki telah sesuai dengan undang-undang, peraturan, dan persyaratan kontrak yang telah ditentukan. Sehingga pada bagian ini dikelompokkan ke dalam 4 *process* yaitu MEA03.01 *Identify external compliance requirements*, MEA03.01 *Optimise response to external requirements*, MEA03.01 *Confirm external compliance*, MEA03.01 *Obtain assurance of external compliance.*